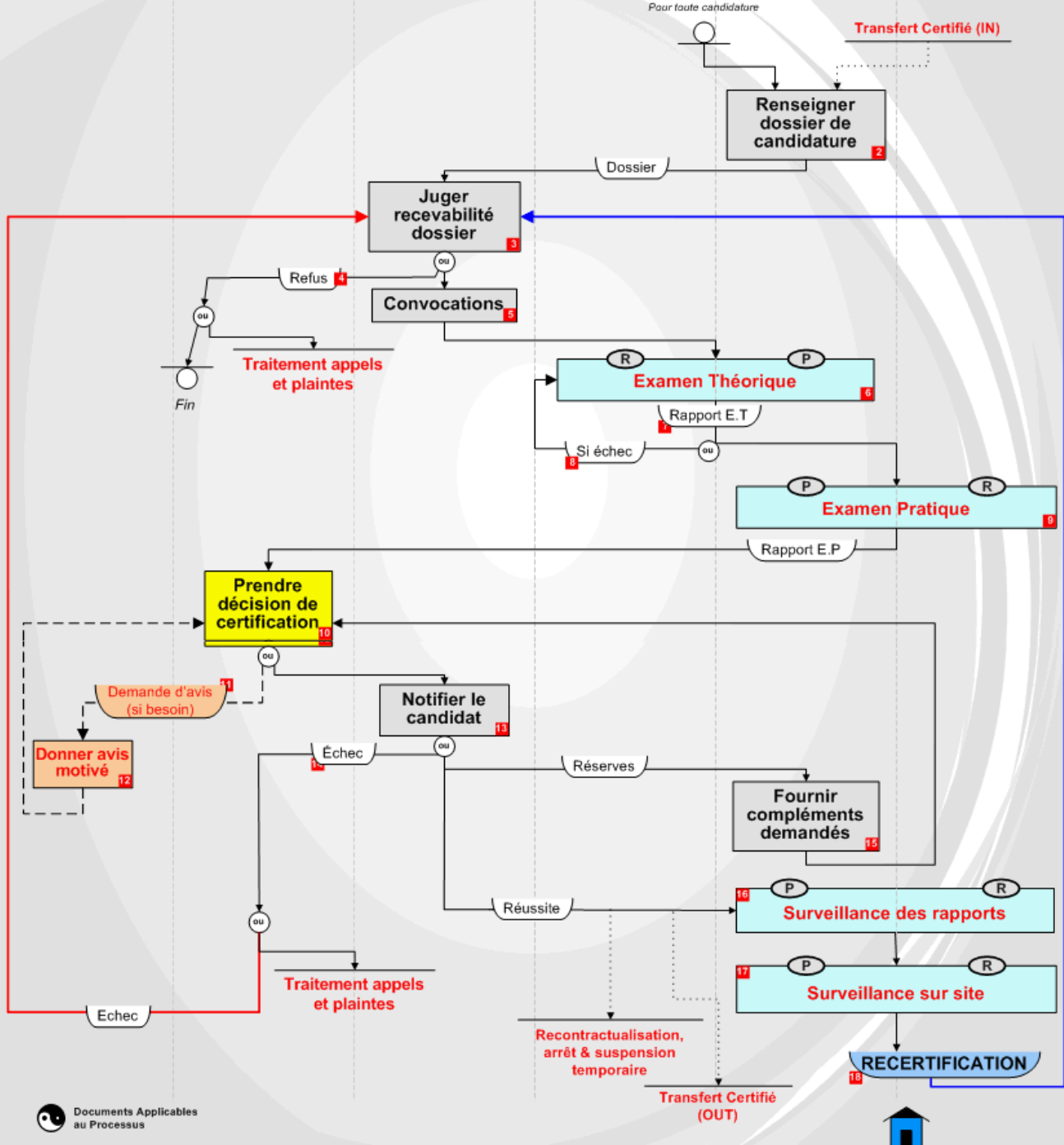


Certification



Documents Applicables au Processus

Auteur : Eric LEROY, Marine HENRY
 Approbateur : CDP

Réf. : ISC_PROC_016

Mis à jour le : 09/12/2010
 Version n°1.2

Commentaires du Graphe

1. Direction SQI

Le Directeur Général de SQI est l'instance de Direction qui, conformément au **4.2.1 de la norme ISO 17024 : 2003**, assume l'entière responsabilité de :

- | *l'évaluation, la certification et la surveillance,*
- | *la formulation des politiques relatives au fonctionnement de l'organisme de certification,*
- | *la prise de décision en matière de certification,*
- | *la mise en œuvre de ses politiques et procédures,*
- | *la situation financière de l'organisme de certification,*
- | *la délégation de l'autorité à des comités ou personnes chargés d'entreprendre des activités définies en son nom.*

2. Renseigner dossier de candidature

Le **dossier de candidature ISC (ISC_FORM_009)** se télécharge en ligne sur le site www.sqi-certification.fr. Il doit être dûment complété et signé puis retourné à SQI par courrier.

Conformément à l'**arrêté du 16 avril 2010** définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques réalisant l'inspection périodique des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles, il existe deux niveaux de certification :

- | **le niveau « systèmes simples »** : *l'inspecteur possède les connaissances et les compétences sur les « systèmes simples », à savoir, ceux dont la puissance frigorifique nominale est comprise entre 12 et 100 kW.*
- | **le niveau « systèmes simples et systèmes complexes »** : *l'inspecteur possède les connaissances et les compétences sur les « systèmes simples » et les « systèmes complexes », à savoir, ceux dont la puissance frigorifique nominale est supérieure à 12 kW.*

En signant le dossier de candidature, le candidat atteste avoir pris connaissance des documents suivants :

- | **Conditions Générales de Vente Certification ISC (ISC_DOC_004),**
- | **Code Déontologie Certifié ISC (ISC_DOC_001),**
- | **Condition Utilisation Marque et/ou Logo (GEN_DOC_004).**

3. Juger recevabilité dossier

L'**étude de recevabilité d'une candidature ISC (ISC_FORM_010)** permet de vérifier les éléments suivants puis d'enregistrer la décision de recevabilité :

- | les coordonnées du candidat et celles de son employeur (le cas échéant) sont complétées,
- | le niveau de certification relatif à la candidature est précisé,
- | le dossier et les engagements afférents sont signés,
- | le cas échéant, la déclaration de l'employeur est complétée et signée,
- | les frais financiers sont définis,
- | en cas de handicap signalé par le candidat (lors du renvoi du dossier de candidature), SQI vérifie que ce handicap n'est pas réhibitoire pour exercer la profession faisant objet du dispositif de certification (*SQI propose des dispositions adaptées, au cas par cas*).

Nota : si le candidat a fait l'objet d'un retrait de certification prononcé par SQI (ou par un autre organisme de certification qui en aurait informé SQI), son dossier sera soumis à la Direction de SQI qui se garde le droit de

le refuser.

A la suite de cette vérification, un email est envoyé au candidat, qui précise :

- | la demande éventuelle d'informations complémentaires,
- | la décision de recevabilité,
- | les motifs éventuels en cas de refus.

4. Refus

Le candidat dispose d'un délai de 1 mois à réception du refus de recevabilité pour faire appel de la décision en suivant les dispositions prévues par la procédure **Traitement appels et plaintes (GEN_PROD_004)**.

5. Convocations

SQI admin contacte le candidat pour planifier les examens à passer, en fonction de la situation géographique et des disponibilités de ce dernier.

Les convocations aux examens théorique et pratique sont envoyées au candidat, par email à l'adresse indiquée sur son dossier de candidature.

- | Le candidat doit informer SQI de tout changement relatif à ses coordonnées personnelles, notamment son adresse email, car elles sont utilisées pour le convoquer et lui notifier ses résultats.
- | Une convocation est envoyée pour chaque examen dans un délai de 7 jours ouvrés avant la date de l'examen.
- | Par défaut, l'examen théorique est réalisé avant l'examen pratique, la réussite au premier conditionnant le passage du second. Cependant, il est admis que les examens puissent se dérouler dans n'importe quel ordre, aussi SQI se réserve la possibilité de mettre en oeuvre cette disposition quand les conditions l'exigent.
- | Au début de chaque examen, l'évaluateur demandera au candidat de présenter la convocation correspondante ainsi qu'une pièce d'identité.
- | L'absence à un examen est un motif d'annulation de l'examen aux frais du candidat (Cf. dossier de candidature).
- | Chaque convocation comprend notamment les informations suivantes :
 - Date et heure d'examen,
 - Coordonnées du centre d'examen,
 - Informations relatives à l'examen : documents autorisés, matériels requis le jour de l'examen, durée et déroulement de l'examen,
 - Autres informations utiles éventuelles.

Une convocation aux examens est également envoyée aux évaluateurs théorique et pratique. A réception de cette convocation, l'évaluateur déclare auprès de SQI l'éventuel conflit d'intérêt constaté.

6. Examen Théorique

L'examen théorique est un QCM (questionnaire à choix multiples), portant sur les domaines de connaissances définis dans l'annexe 2 de l'**arrêté compétence du 16 avril 2010** .

Extrait de l'annexe 2 de l'arrêté compétence du 16 avril 2010 :

Lors de l'examen théorique, la personne physique candidate à la certification démontre qu'elle possède les connaissances requises sur :

- | *les technologies des matériels composant les systèmes de climatisation et les pompes à chaleur réversibles du marché ;*
- | *le fonctionnement des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles ;*
- | *les défauts de fonctionnement des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles, et les méthodes de diagnostic de ces dysfonctionnements ;*

- | l'installation dans les bâtiments des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles ;
- | le dimensionnement des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles ;
- | la régulation et la programmation des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles ;
- | les connaissances dans la thermique du bâtiment, notamment les connaissances relatives au confort d'été ;
- | les méthodes d'évaluation du rendement du système décrites à l'annexe 2 de l'arrêté du 16 avril 2010 relatif à l'inspection périodique des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles dont la puissance frigorifique est supérieure à 12 kilowatts ;
- | l'identification des paramètres et l'application de la méthode RatioClim d'évaluation du dimensionnement décrite à l'annexe 3 de l'arrêté du 16 avril 2010 relatif à l'inspection périodique des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles dont la puissance frigorifique nominale utile est supérieure à 12 kilowatts ;
- | les textes législatifs et réglementaires relatifs aux systèmes de climatisation et aux pompes à chaleur réversibles ;
- | les actions permettant de limiter les apports externes et internes de chaleur qui permettent de limiter ou d'éviter le recours aux systèmes de climatisation ou à des pompes à chaleur réversibles ;
- | le bon usage des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles ;
- | les possibilités d'amélioration énergétique et du fonctionnement des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles au sein d'un bâtiment.

La durée minimale de l'examen est d'une heure.

Pour la certification de niveau « systèmes simples », les connaissances requises sont vérifiées uniquement sur les « systèmes simples ».

Pour la certification de niveau « systèmes simples et systèmes complexes », les connaissances requises sont vérifiées pour les « systèmes simples » et les « systèmes complexes ».

Durée de validité de l'examen théorique

L'examen théorique a une **durée de validité de 2 ans** . Cette durée peut être moindre dans le cas où la réglementation - ou d'autres raisons - imposerait à SQI de modifier les contenus des examens théoriques. En cas de changement majeur, tout candidat détenteur du théorique mais n'ayant pas encore passé le pratique, se verra informé par SQI de la date limite de validité de son examen théorique. Le candidat se voit alors octroyer un délai de 6 mois pour passer l'examen pratique. Passé ce délai, les nouvelles modalités d'examen théorique sont considérées devoir s'appliquer à tous les candidats et ces derniers devront repasser l'examen théorique.

Pour plus de détails, se reporter au processus d'**examen théorique (GEN_PROC_010)**.

7. Rapport E.T

La notification du résultat de l'examen théorique est faite immédiatement à l'issue de l'examen. Elle est effectuée au moyen d'une fiche de synthèse des résultats, remise par l'évaluateur au candidat. Cette notification est à conserver par le candidat, celle-ci pouvant lui être réclamée ultérieurement durant son parcours de certification.

8. Si échec

En cas d'échec à un examen théorique, le candidat a la possibilité de le repasser, soit :

- | Immédiatement, si le centre d'examens dispose de l'espace et du temps nécessaires. Dans ce cas, l'évaluateur lui attribue de nouveaux codes d'accès au QCM (login & password).
- | A une date ultérieure, moyennant une nouvelle prise de rendez-vous. Dans ce cas, le candidat recevra une nouvelle convocation.

9. Examen Pratique

Une fois l'accueil et les vérifications administratives effectuées, l'évaluateur fait tirer au sort un scénario au candidat, puis il lui présente la situation concrète d'examen.

Le candidat réalise son inspection de système de climatisation, par une mise en situation individuelle, sur la base des éléments qui lui sont fournis par l'évaluateur (par exemple : photos, descriptifs techniques, plans, etc...).

La durée minimale de l'examen est d'une heure.

L'examen pratique permet de vérifier les compétences définies dans l'annexe 2 de l'arrêté du 16 avril 2010.

Extrait de l'annexe 2 de l'arrêté du 16 avril 2010 :

L'examen pratique permet de vérifier par une mise en situation individuelle que la personne physique candidate à la certification :

- 1 *sait collecter et vérifier les documents nécessaires à l'inspection documentaire ;*
- 1 *sait évaluer le rendement du système par les deux méthodes d'évaluation décrites à l'annexe 2 de l'arrêté du 16 avril 2010 relatif à l'inspection périodique des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles dont la puissance frigorifique nominale utile est supérieure à 12 kilowatts ;*
- 1 *sait évaluer le dimensionnement du système de climatisation installé et le comparer à un besoin de climatisation évalué selon la méthode simplifiée décrite à l'annexe 3 de l'arrêté du 16 avril 2010 relatif à l'inspection périodique des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles dont la puissance frigorifique nominale utile est supérieure à 12 kilowatts ;*
- 1 *est capable d'élaborer le rapport d'inspection en langue française en utilisant une méthodologie adaptée aux cas traités, d'en interpréter les résultats et de les restituer à un non-spécialiste ;*
- 1 *est en mesure de proposer des recommandations adaptées aux cas traités, en tenant compte du contexte technique, juridique, économique et environnemental.*

Pour la certification de niveau « systèmes simples », la mise en situation individuelle porte uniquement sur les « systèmes simples ».

Pour la certification de niveau « systèmes simples et systèmes complexes », la mise en situation individuelle porte sur les « systèmes simples » et les « systèmes complexes ».

Des échanges verbaux permettent au candidat d'apporter les compléments d'information jugés nécessaires par l'évaluateur. Ainsi, le candidat se voit donner la possibilité d'éclairer l'évaluateur sur sa pratique d'inspection des systèmes de climatisation.

Aucun commentaire, ni aucune information relative aux erreurs commises par le candidat en cours d'examen ne seront formulés par l'évaluateur. Ce comportement permet de préserver l'équité de l'examen : un candidat passant plusieurs fois l'examen, y compris s'il tire au sort le même scénario ne sera pas avantage.

Rapport établi durant l'examen :

- Le candidat dispose du temps nécessaire pour établir son rapport, sur la base d'un modèle qu'il apporte le jour de l'examen. Ce rapport doit être rédigé à l'encre uniquement (l'utilisation d'un crayon à papier est interdite). Si le candidat dispose d'un équipement informatique, il doit également disposer d'un équipement permettant l'impression de son rapport. Seul un rapport sous format papier est accepté par l'évaluateur. Aucun modèle de rapport n'est fourni par l'évaluateur le jour de l'examen. Dans le cas où le candidat omettrait d'apporter un modèle de rapport, l'évaluateur lui propose de rédiger un rapport sur papier libre ou de convenir avec Sqi Admin d'un passage d'examen de rattrapage à ses frais (Cf. grille tarifaire).

- Le candidat est autorisé à apporter tous les documents et outils qu'il juge nécessaires afin de s'en servir pour l'établissement de son rapport.

- L'évaluateur évalue le fond et la forme du rapport du candidat.

Ces documents, remis en fin d'examen pratique, font alors l'objet d'un échange direct entre candidat et évaluateur, dans l'intérêt des 2 parties :

- > le candidat peut commenter certains éléments jugés imprécis par l'évaluateur,
- > l'évaluateur peut affiner son jugement sur la cohérence entre la pratique du candidat constatée et le résultat produit.

Pour plus de détails, se reporter au processus d'**examen pratique (GEN_PROC_011)**.

10. Prendre décision de certification

A la fréquence jugée nécessaire, SQI fait la revue des dossiers en instance de décision.

La décision de certification est enregistrée dans le formulaire de **décision de certification initiale (ISC_FORM_015)**.

L'enregistrement de la décision est formalisé dans la base de données clients (inscription de la date de décision).

Extrait de l'ISO/CEI 17024 : 2003

***6.3 Décision en matière de certification** : La décision de certifier un candidat doit être prise uniquement par l'organisme de certification, en se fondant sur les informations recueillies pendant le processus de certification. Ceux qui prennent la décision de certification ne doivent pas avoir participé à l'examen ou à la formation du candidat.*

11. Demande d'avis (si besoin)

Si jugé nécessaire, la Direction de SQI peut demander l'avis du Comité Technique.

La demande d'avis est réalisée par email ou courrier, et comporte les éléments nécessaires à la prise de décision par le Comité Technique (rapports, feuilles de résultats d'examens, etc..).

12. Donner avis motivé

Le Comité Technique est constitué d'experts en systèmes de climatisation. Le Comité Technique fait partie du Comité du Dispositif Particulier du dispositif.

La liste des experts constituant le Comité Technique est définie par les dispositions relatives au Comité du dispositif particulier, cf. **Composition CDP (ISC_DOC_005)**.

Le rôle du Comité Technique est d'apporter notamment un deuxième regard, si besoin, sur le dossier d'un candidat à la certification après que ce dernier ait passé les épreuves. Le Comité Technique prend en considération les résultats du candidat, transmis sous forme d'un rapport synthétique par SQI, et rend un avis motivé au comité de certification sur l'attribution de la certification au candidat. Les décisions peuvent être : avis favorable, défavorable ou réserves. Dans tous les cas, les avis sont motivés et, en cas de réserves, il est précisé les points sur lesquels le Comité Technique souhaite avoir des informations complémentaires.

13. Notifier le candidat

La notification est réalisée à l'aide du formulaire de **décision de certification initiale (ISC_FORM_015)**.

La décision en matière de certification est notifiée au candidat dans un délai maximum de 1 mois après la fin de son évaluation.

La procédure **notifier et envoyer un certificat (GEN_DOC_013)** décrit les activités réalisées par SQI Admin.

Le candidat dispose d'un délai de 1 mois pour faire appel de toute décision (Cf. **Traitement appels et plaintes (GEN_PROD_004)**).

14. Échec

Le candidat dispose d'un délai de 1 mois à réception de la notification pour faire appel de la décision en suivant les dispositions prévues par la procédure **Traitement appels et plaintes (GEN_PROD_004)**.

Si des éléments complémentaires ont été demandés au candidat et qu'ils n'ont pas été transmis dans les délais impartis ou ne sont pas probants, la décision de retrait est prononcée.

15. Fournir compléments demandés

Dans le cas de réserves notifiées, les compléments que SQI est susceptible de demander au candidat sont de nature documentaire.

16. Surveillance des rapports

Conformément à l'**annexe 1 (4. Surveillance)** de l'**arrêté rectificatif du 11 juillet 2010**, la surveillance consiste pour l'organisme de certification à vérifier que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné, et exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification.

Pour cela, l'organisme certificateur :

- ▮ vérifie que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification. Pour cela, il y a lieu de vérifier chaque année qu'elle a établi au moins deux rapports ;
- ▮ vérifie que la personne certifiée établit des rapports de qualité. Pour cela, il y a lieu de contrôler chaque année la conformité aux dispositions réglementaires et normatives et aux bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon d'au moins deux rapports établis par la personne certifiée ;

Nota : *Période transitoire pour la surveillance :*

Dans les trois ans qui suivent la publication du présent arrêté, la surveillance est adaptée de la façon suivante :

- pour vérifier que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification, l'organisme certificateur vérifie chaque année qu'elle a établi au moins un rapport ;
- pour vérifier que la personne certifiée établit des rapports de qualité, l'organisme certificateur contrôle chaque année la conformité aux dispositions réglementaires et normatives et aux bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'au moins un rapport établi par la personne certifiée ;

L'organisme de certification établit un état des réclamations et plaintes concernant la personne certifiée sur la période écoulée et en tient compte. Cet état des réclamations et plaintes est établi sur la base :

- de l'état de suivi des réclamations et plaintes transmis par la personne certifiée, conformément à l'article 4 de l'arrêté du 16 avril 2010, et
- des réclamations et plaintes relatives à la compétence de la personne certifiée reçues directement par l'organisme de certification.

Toute autre activité de surveillance de rapport que SQI serait amené à réaliser en dehors de celles décrites précédemment, notamment dans le cadre de procédures de suspension, de retrait ou de gestion de plainte à l'égard de l'inspecteur, sont à considérer comme des activités exceptionnelles avec des modalités techniques et financières adaptées aux cas rencontrés.

Sauf cas de force majeure, la cessation d'activité dans l'inspection du système de climatisation concerné est un critère de retrait de la certification.

Pour plus de détails, se reporter au processus de **surveillance des rapports (ISC_PROC_012)**.

17. Surveillance sur site

Conformément à l'**annexe 1 (4. Surveillance)** de l'**arrêté rectificatif du 11 juillet 2010**, la surveillance consiste pour l'organisme de certification à vérifier que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné, et exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification.

Pour cela, l'organisme certificateur :

- | vérifie que la personne certifiée mène correctement l'inspection sur site. Pour cela, il y a lieu d'accompagner pendant la durée de validité de la certification la personne certifiée dans l'intégralité d'au moins une de ses inspections sur site afin de vérifier la conformité de ces inspections avec la méthode d'inspection décrite dans l'arrêté du 16 avril 2010 relatif à l'inspection périodique des systèmes de climatisation et des pompes à chaleur réversibles dont la puissance frigorifique est supérieure à 12 kilowatts. Cette visite doit être réalisée entre le vingt-quatrième et le trente-sixième mois de la certification.

En cas de certification de niveau "systèmes simples et systèmes complexes", la visite sur site doit être faite sur un "système complexe".

Toute autre activité de surveillance sur site que SQI serait amené à réaliser en dehors de celles décrites précédemment, notamment dans le cadre de procédures de suspension, de retrait ou de gestion de plainte à l'égard de l'inspecteur, sont à considérer comme des activités exceptionnelles avec des modalités techniques et financières adaptées aux cas rencontrés.

Pour plus de détails, se reporter au processus de **visite de surveillance (ISC_PROC_017)**.

18. RECERTIFICATION

Conformément à l'annexe 1 (5. Recertification) de l'arrêté rectificatif du 11 juillet 2010, dans l'année précédant la date de fin de validité de la certification, une recertification de cinq ans, qui débute à la fin des cinq années de la certification précédente, peut être obtenue en cas :

- | de réussite à un examen théorique de même nature que l'examen passé lors d'une certification initiale,
- | de démonstration d'une bonne connaissance et d'une bonne application de la méthode d'inspection sur site, lors d'une visite d'inspection de recertification sur site accompagnée. Cette visite doit être distincte de la visite d'inspection de surveillance .

Si la date de fin de validité de la certification est dépassée, l'évaluation de recertification comprend :

- | Un examen théorique, de même nature que l'examen passé lors d'une certification initiale,
- | Un examen pratique, de même nature que l'examen passé lors d'une certification initiale.