

Article 1 - Personnel agréé

1.1 Seuls les intervenants en cours d'agrément ou agréés par CERQUAL pourront intervenir au titre du présent contrat. La société s'engage à faire suivre aux candidats à l'agrément une formation adéquate ainsi que les procédures applicables pour la réalisation de la mission définie dans les conditions particulières. Les prérequis, le contenu et la durée de la formation sont définis par CERQUAL et disponibles sur l'extranet.

1.2 Suite à cette formation, CERQUAL définit par courrier le parcours d'agrément de chaque candidat. A l'issue de ce parcours, la Direction de la certification de CERQUAL émet un avis favorable ou non relatif à l'agrément du candidat. Uniquement en cas d'avis favorable, le candidat est autorisé à exécuter les missions, dans la limite du volume défini dans l'annexe 2 du présent contrat.

1.3 A défaut d'activité de l'intervenant agréé sur une période d'au moins six mois, CERQUAL pourra exiger une remise à niveau avant toute nouvelle attribution d'ordre de mission, consistant par exemple par le suivi d'une formation. Si le manque d'activité est de la responsabilité de CERQUAL, la remise à niveau des intervenants concernés sera, alors, prise en charge par CERQUAL.

1.4 Afin de maintenir la compétence de l'intervenant agréé, la formation initiale pourra être complétée par une réunion annuelle d'information organisée par CERQUAL. En cas d'absence, une session de rattrapage pourra être organisée par CERQUAL. Cette dernière fera alors l'objet d'une facturation d'un montant de 350 € HT par personne. Le maintien de l'agrément et par conséquent, la possibilité de prendre de nouvelles missions sont conditionnés à la participation à la réunion annuelle.

De même, lors de la mise en place d'une nouvelle version des référentiels, il devra, si CERQUAL le juge nécessaire, suivre une formation complémentaire organisée par CERQUAL avant de pouvoir effectuer ses futures missions.

Si l'intervenant agréé ne réalise pas au moins en fonction de son ou ses agréments :

- 5 évaluations provisoires pour les examinateurs
- 5 CCR par groupe de marque pour les vérificateurs
- 5 audits opération pour les auditeurs
- 5 jours d'audits système pour les auditeurs systèmes

Il pourrait perdre le bénéfice de son ou de ses agrément(s), sauf à ce que la raison émane de CERQUAL elle-même. Les procédures réseaux donnent toutes précisions sur le détail du minimum de missions à réaliser.

1.5 Il est précisé que les agréments délivrés par CERQUAL sont temporaires et révocables à tout moment par CERQUAL dans les conditions définies au présent contrat et aux procédures réseaux en vigueur.

1.6 La liste des intervenants agréés et en cours d'agrément, ainsi que leur disponibilité et secteur d'intervention figure en annexe 2 du présent contrat. CERQUAL adressera à la société a minima annuellement par mail la liste mise à jour et complétée. La société retournera à CERQUAL ladite liste vérifiée et/ou complétée en deux exemplaires signés, dans les 30 jours à réception de la liste.

Article 2 - Obligations de l'intervenant

2.1 La société s'engage à prendre connaissance et à communiquer aux membres de son personnel agréés ou en cours d'agrément le présent contrat (y compris ses annexes) afin d'en accepter les obligations qui en découlent. Cette disposition devra pouvoir être justifiée à tout moment sur simple demande de CERQUAL et sera vérifiée à l'occasion de l'audit de la société défini à l'article 2.5 des présentes.

DCert	Conditions Générales	Créé le : Novembre 2013	V3- Juin 2016	1/7
-------	----------------------	-------------------------	---------------	-----

2.2 La société s'engage à mettre en place les moyens nécessaires (qualification, disponibilité ...) afin de satisfaire aux obligations du présent contrat.

A ce titre, elle définira un Plan Qualité (annexe 1), conformément aux prescriptions en la matière, adressé dans les six mois de la signature à la Direction de la certification de CERQUAL. Ce plan qualité sera de préférence unique qu'il s'agisse d'une ou plusieurs prestations.

L'intervenant agréé est tenu d'utiliser les outils mis à disposition par CERQUAL pour la réalisation des missions confiées. L'utilisation de ces outils est obligatoire, et fait l'objet d'une formation lors du cursus de formation des candidats (cf. procédures réseaux formation et agrément). Afin de fonctionner correctement, des configurations matérielles minimum sont requises :

- connexion DSL
- adresse mail personnalisée
- Pack Office 2010 (Word, Excel ...)
- logiciel de navigation Internet Explorer 10, ou Chrome, ou Mozilla Firefox.

Ces configurations minimales pourront évoluer et devront être respectées afin de garantir l'exécution satisfaisante de sa mission par l'intervenant agréé.

L'ensemble des rapports devront être transmis à CERQUAL en version informatique (PDF) via l'extranet « Espace intervenant » accessible depuis l'adresse <https://portail.cerqual-pro.net/>.

2.3 L'intervenant agréé s'engage réaliser ses interventions en respectant les ordres de mission, les référentiels de certification, les procédures réseaux en vigueur ainsi que les documents associés (guide, règles techniques et générales, plan qualité ...) disponibles sur l'extranet, et les modifications qui pourraient y être apportées. Il s'engage à faire part à CERQUAL des difficultés d'application qu'il pourrait rencontrer dans l'accomplissement de sa mission.

Dans le cas de l'accompagnement d'un intervenant lors d'un Audit, d'une Revue de projet, d'un diagnostic ou d'un CCR (accompagnement pour agrément, observations...), ce dernier se doit d'informer le Demandeur par écrit avant son intervention. La traçabilité de cette information devra être transmise à la Direction de la Certification et au responsable technique dont il dépend.

2.4 Dès connaissance de l'indisponibilité d'un intervenant au titre du contrat supérieure à 1 mois, la société s'engage à prévenir la Direction de la Certification de CERQUAL (copie au Responsable Technique concerné) dans les 24h et à présenter dans les plus brefs délais une solution de remplacement à défaut, les articles 7 et 9 pourront être appliqués. CERQUAL pourra, en concertation avec la société, réaffecter les missions confiées. Cette information pourra être communiquée par mail.

2.5 La « Société » accepte de faire l'objet d'audits par CERQUAL selon les normes d'audit en vigueur, dans le but de déterminer si elle est et demeure capable d'assurer ses missions conformément aux critères et exigences définis par le présent contrat.

Ledit audit pourra être effectué une fois par an par CERQUAL à ses propres frais, ou par un tiers tel que librement désigné par cette dernière.

CERQUAL devra informer la société de son intention de réaliser un audit par notification écrite préalable précisant les modalités et son périmètre avec un préavis de huit jours ouvrés. Cet audit aura lieu, si cela s'avère nécessaire, au siège social de la société ou dans celui de ses établissements dans lesquels se trouvent les documents nécessaires à cette opération, du lundi au vendredi pendant les heures normales d'ouverture.

A cet effet, la société devra mettre à disposition de CERQUAL toute personne compétente et tout document nécessaire à la réalisation de l'audit.

DCert	Conditions Générales	Créé le : Novembre 2013	V3- Juin 2016	2/7
-------	----------------------	-------------------------	---------------	-----

Les parties s'engagent à régulariser ou à définir un plan d'action les éventuels écarts que l'audit aurait fait ressortir dans les trente jours suivant la remise du rapport.

2.6 Si la société est saisie directement par un demandeur, elle est tenue d'en informer immédiatement CERQUAL en lui transmettant tous les éléments nécessaires à l'établissement du contrat le cas échéant. Il est explicitement convenu qu'aucun intervenant agréé ne pourra réaliser de mission relative au présent contrat ni adresser de rapports au demandeur, en l'absence d'ordre de mission établi par CERQUAL.

La société est tenue d'informer CERQUAL de toute demande formulée directement par le demandeur visant à suspendre l'intervention et qui serait de nature à remettre en cause les termes du présent contrat.

2.7 Une évaluation de la compétence des intervenants sera réalisée par CERQUAL :

- Pour les Evalueurs :
 - o Un contrôle de compétences sur dossier : dans ce cadre d'une évaluation marché. Dans ce cas, l'évaluateur envoie à ses frais, le dossier technique complet (avec son évaluation) à l'adresse indiquée sur le courrier de demande.
 - o Un contrôle de compétences sur site : dans le cadre d'une revue de projet, d'un diagnostic d'opération ou d'une évaluation conception.
- Pour les Auditeurs / Vérificateurs :
 - o contrôle de compétences sur site

L'intervenant soumis à un contrôle de compétence sur site (Audit, VIS, CCR...) se doit d'informer le Demandeur par écrit, avant son intervention, de son accompagnement par un contrôleur CERQUAL. La traçabilité de cette information devra être transmise au Contrôleur et à la Direction de la certification et au responsable technique dont il dépend.

A l'issue du contrôle de compétence, le contrôleur adressera la fiche de contrôle à l'intervenant qui se devra de la renseigner, de la signer et de la retourner sous 5 jours ouvrés au contrôleur

A l'issue du contrôle de compétence, l'agrément de l'intervenant pourra être soit :

- o Maintenu
- o Maintenu avec annotations
- o Maintenu avec nouveau contrôle
- o Annulé

L'évaluation de la compétence peut donner lieu éventuellement à une modification du rapport et/ou à la mise en place de plan d'actions.

Les modalités de ces évaluations de compétences sont définies dans les procédures réseaux.

2.8 Des bilans annuels d'activité et de qualité dédiés à la société ou à l'intervenant pourront être réalisés par CERQUAL.

Dans le cas où ces bilans feraient apparaître des remarques ou écarts et sur demande de CERQUAL, la société s'engage à fournir un plan d'actions dans le mois suivant la remise du bilan.

Article 3 - Modalités de paiement

Le prix des prestations afférent à la mission réalisée par l'intervenant agréé est établi forfaitairement à partir de la tarification en vigueur à la date de l'établissement de l'ordre de mission par CERQUAL.

Le montant de la prestation se verra diminué de 10% si l'ordre de mission précise que l'opération Qualitel, Habitat & Environnement, Habitat & Environnement DOM, Habitat & Environnement EPHA/EHPAD est réalisée dans le cadre du processus avec maîtrise d'œuvre référent (étude préparatoire non réalisée).

DCert	Conditions Générales	Créé le : Novembre 2013	V3- Juin 2016	3/7
-------	----------------------	-------------------------	---------------	-----

Les prix sont fermes pour toute la durée du contrat. Ils ne pourront faire l'objet d'une réévaluation que par un avenant écrit signé des parties.

La facture est envoyée dès validation du rapport par CERQUAL, celle-ci interviendra au plus tard 15 jours après réception dudit rapport (à l'exception des périodes de congés et d'évènements exceptionnels). Les règlements correspondants seront effectués par virement à l'ordre de la société, dans un délai de 45 jours fin de mois.

Article 4 - Incompatibilités- Conflits d'intérêt – Impartialité – Indépendance

4.1 La société s'engage à agir de manière impartiale, et garantit le cas échéant l'impartialité de ses intervenants agréés.

4.2 La société s'engage à ne contracter aucun lien de nature à nuire à son indépendance et à celle de CERQUAL vis-à-vis des sociétés ou groupes liés, en tant que personnes physiques ou morales, au demandeur réalisant l'opération pour laquelle elle intervient. Dans le cas contraire, la société est tenue d'en informer immédiatement, par écrit, CERQUAL et s'interdit d'intervenir au titre du présent contrat.

Elle garantit que les intervenants agréés qu'elle emploie ne sont pas engagés, directement ou par le biais d'un autre employeur, d'une façon qui pourrait compromettre la crédibilité des résultats de l'opération. Le cas échéant, elle s'engage à en avertir CERQUAL, qui décidera des suites à donner.

4.3 L'intervenant agissant au titre de cette mission spécifique, ne joue pas le rôle de maître d'œuvre, d'assistant à maîtrise d'ouvrage, de bureau d'études, d'entrepreneur, de constructeur, à quelque titre que ce soit. Il ne saurait donc, au travers de cette mission, assumer les responsabilités afférentes à ces professions.

L'annexe 5 présente le tableau des incompatibilités entre les missions réalisées par la société ou par l'intervenant agréé et les prestations qu'elle pourrait être amenée à effectuer pour le compte de CERQUAL sur une même opération.

4.4 Les sociétés réalisant des audits pour le compte de CERQUAL et les sociétés d'indépendants s'engagent à déclarer toute association passée ou actuelle avec le client de CERQUAL et indiquer tout lien existant ou passé qu'ils entretiennent ou ont pu entretenir avec l'organisme (la fiche de déclaration est disponible dans les procédures réseaux).

4.5 La société s'engage à révéler toute situation dont elle a connaissance qui peut la confronter ou confronter l'organisme de certification à un conflit d'intérêt.

Article 5 - Réclamations

5.1 CERQUAL se réserve le droit de demander des corrections sur les rapports établis. Ces corrections pourront être classées en dysfonctionnement de deux types : mineur ou majeur. En fonction de la nature du dysfonctionnement observé, l'intervenant agréé devra effectuer ses corrections dans les délais impartis et renvoyer le rapport modifié à CERQUAL.

La liste des dysfonctionnements ainsi que le délai de correction accordé sont disponibles sous l'extranet dédié dans la partie procédures réseaux.

Si le taux de dysfonctionnement s'avérait trop élevé, des actions visant à réduire ce taux pourront être demandées à la société.

De même, en cas de déphasage récurrent ou trop important, un plan d'action pourra être demandé par CERQUAL. Le phasage est également consultable sur l'extranet.

DCert	Conditions Générales	Créé le : Novembre 2013	V3- Juin 2016	4/7
-------	----------------------	-------------------------	---------------	-----

Le récapitulatif des dysfonctionnements et déphasages pourra être transmis à l'intervenant agréé et à la société, une fois par an (à l'occasion du bilan annuel).

5.2 La société s'engage à prendre toute mesure nécessaire au traitement des réclamations qui pourraient être formulées via CERQUAL par le demandeur à la suite de la réception des rapports correspondants.

5.3 La société se tient, par l'intermédiaire de CERQUAL à la disposition de la Commission de recours de l'association QUALITEL, pour être entendue à propos de toute demande d'informations ou de toute demande de recours.

Article 6 - Responsabilité

6.1 La société s'engage à réaliser les missions dans le strict respect des dispositions du présent contrat et de ses annexes, des procédures réseaux et des règles de l'art.

Il est rappelé que ces missions sont réalisées par l'intervenant agréé sous sa pleine et entière responsabilité.

La société assume de manière indépendante l'exécution complète des prestations. En conséquence, la responsabilité de CERQUAL ne pourra être recherchée par la société et/ou par tout autre tiers de ce chef.

6.2 La société s'engage à souscrire et/ou être bénéficiaire d'une assurance responsabilité civile et professionnelle auprès d'une compagnie d'assurance notoirement connue et s'assure du maintien des garanties résultant de son contrat d'assurance pour un montant suffisant contre les conséquences pécuniaires de son éventuelle responsabilité. Elle s'engage à en fournir les justificatifs nécessaires à CERQUAL dès accord sur le présent contrat ainsi qu'annuellement au plus tard fin janvier et sur simple demande de cette dernière.

6.3 La société devra fournir obligatoirement, chaque semestre (fin janvier et fin juillet), et sur simple demande, une attestation de l'URSSAF indiquant qu'elle est à jour de ses cotisations sociales.

6.4 La société s'engage, pendant toute la durée du contrat, à ne pas être en situation de dépendance économique vis-à-vis de CERQUAL.

Article 7 - Clause pénale

En cas de retards dans l'exécution des missions confiées, de mauvaise exécution, ou encore d'inexécution, en cas de non transmissions du dossier par les examinateurs pour l'évaluation de compétences ou en cas de non-respect de l'article 2.4 par la société sans justification, CERQUAL pourra, à sa discrétion et sans mise en demeure préalable, appliquer de plein droit un dédommagement financier du préjudice subi fixé à 30% du prix de la mission.

L'application de pénalités ne prive pas CERQUAL de la possibilité d'agir en dommages-intérêts pour la réparation du préjudice subi.

Article 8 - Résiliation

8.1 En cas de manquement de l'une ou l'autre des parties à l'une quelconque de ses obligations au titre du présent contrat, la partie lésée pourra, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet dans les trois semaines, résilier de plein droit le contrat.

8.2 Tout agissement de la part de l'intervenant considéré comme fautif par CERQUAL (retards, inexécution ...) pourra, selon sa gravité, faire l'objet d'actions ci-après définies. Tenant compte des circonstances, CERQUAL se réserve ainsi le droit de mettre en œuvre, à sa discrétion et sans suivre nécessairement l'ordre de classement, les actions suivantes :

- organisation d'une réunion entre le Responsable technique, l'intervenant et son responsable hiérarchique pour la mise en place d'un plan d'actions et d'un délai convenu ;

- arrêt du missionnement pour une durée fixée par le Responsable technique, après mise en demeure en recommandé avec accusé de réception ;
- suspension de l'agrément jusqu'à finalisation des dossiers en cours ou transfert à un autre intervenant, après mise en demeure en recommandé avec accusé de réception ;
- suppression de l'agrément de l'intervenant, notifiée par lettre simple au Responsable national et copie au Responsable technique. L'activité en cours pourra être annulée et transférée à un tiers désigné librement par CERQUAL sans qu'aucun dommage et intérêt ne soit versé à la société, la faute lui incombant.

8.3 En cas de manquement répété aux clauses du présent contrat, CERQUAL pourrait être amené à résilier à sa discrétion ledit contrat sans dommage et intérêt. Cette résiliation a pour effet le retrait des agréments délivrés aux intervenants.

8.4 En cas de résiliation d'un agrément ou du contrat, CERQUAL pourra demander à la société la finalisation des missions en cours.

8.5 En cas de fin de contrat pour quelque cause que ce soit, la société s'engage d'ores et déjà : à ne plus utiliser les éléments (documents et outils) fournis par CERQUAL.

Article 9 - Confidentialité et défense de la marque de certification

9.1 La société, et tout acteur agréé ou en cours d'agrément, s'engagent à maintenir confidentiels les documents et renseignements communiqués par CERQUAL ou le client de ce dernier, dont ils auraient pris connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Les données, renseignements ou documents divers communiqués ne pourront être utilisés par la société à d'autres fins qu'à l'exécution dudit contrat. De même, les conditions et modalités du présent contrat ne pourront être utilisées par la société à quelle que fin que ce soit.

La société s'engage à faire respecter la clause de confidentialité à l'ensemble des membres de son personnel.

Cette obligation de confidentialité est stipulée pour toute la durée du présent contrat et sans limitation de durée après son expiration, pour quelque cause que ce soit, à moins que lesdites informations ne soient tombées dans le domaine public, et pour autant que la Société ne puisse être considérée comme responsable d'une telle divulgation dans le domaine public.

9.2 La société s'engage à ne porter atteinte ni directement ni indirectement aux droits de CERQUAL sur ses référentiels de certification des marques et documents associés.

La société s'engage à informer immédiatement par écrit, CERQUAL de tout usage abusif de la marque de certification dont elle aurait connaissance, du fait ou à l'occasion du présent contrat.

Article 10 - Attribution de compétence

Le contrat est régi par le droit français.

Les parties déclarent leur intention de chercher une solution amiable à toutes les difficultés qui pourraient surgir à propos de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat. En cas d'impossibilité et à défaut d'accord entre les parties dans les 30 jours de la survenance du litige, les juridictions exclusivement compétentes sont celles du siège social de CERQUAL, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

Article 11 - Divers

11.1 Le présent contrat exprime au jour de sa signature l'intégralité des obligations contractuelles des parties.

Il annule et remplace toute acceptation, correspondance ou accord écrit ou verbal antérieurs à la signature du présent contrat portant sur le même objet et non annexés aux présentes sauf disposition contraire dans les conditions particulières.

Le contrat pourra faire l'objet de modifications, apportées au moyen d'un avenant écrit et signé en deux exemplaires originaux par les parties contractantes. Il est rappelé que les négociations ne suspendent pas les obligations du présent contrat, qui reste valide tant que les modifications ne sont pas acceptées.

11.2 Compte tenu de l'autorisation d'intervention de la société et des agréments nécessaires à l'accomplissement des missions, la société s'interdit donc de substituer un tiers dans ses droits et obligations ou de faire apport en société de ses droits sans l'accord préalable et exprès de CERQUAL. De même, le présent contrat étant conclu en considération de la société, il n'est ni cessible ni transférable à un tiers par cette dernière sans le consentement écrit et préalable de CERQUAL. La société s'interdit également de sous-traiter à une autre société la réalisation de sa mission.

11.3 Si une stipulation quelconque du contrat devait être déclarée nulle ou inapplicable par un Tribunal compétent, elle sera considérée comme non écrite et toutes les autres stipulations du contrat demeureront pleinement en vigueur, sauf si la clause litigieuse est considérée comme un élément indispensable du contrat, auquel cas le contrat sera résilié de plein droit.

11.4 Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir du bénéfice d'un droit ou d'un manquement de l'autre partie à l'une de ses obligations au titre du présent contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation de celle-ci à l'obligation en cause.

11.5 Les intitulés des articles qui sont insérés dans le contrat ont seulement valeur de référence et n'affecteront pas l'interprétation du contrat.

11.6 Les relations entre les parties sont et resteront celles de deux parties agissant dans le cadre du contrat en toute indépendance. La société ne peut en conséquence prendre aucun engagement au nom et pour le compte de CERQUAL. Il est expressément indiqué que le présent contrat ne pourra pas être considéré comme étant susceptible de constituer, notamment, un contrat de travail, une société de fait, un GIE ou une association, ou toute autre forme de regroupement entre CERQUAL et la société ayant pour conséquence de voir la responsabilité de CERQUAL engagée du fait des actes et/ou omissions de la société.

Article 1 - Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'intervention de la Société et de ses auditeurs agréés ou en cours d'agrément ainsi que les obligations respectives des parties.

Dans la suite du document, le terme auditeur agréé désigne les auditeurs agréés et les auditeurs en cours d'agrément

Article 2 - Mission

CERQUAL autorise la société à faire réaliser par des intervenants agréés ou en cours d'agrément des audits systèmes, conformément à l'ordre de mission émis précisant le référentiel à appliquer.

A ce titre, l'auditeur tiendra compte des modifications et mises à jour qui pourraient être apportées à ces documents.

Article 3 - Modalités d'intervention

3.1 Interlocuteur

Dans le cadre du présent contrat, la société ne connaît comme interlocuteur que CERQUAL et le client de CERQUAL, ou leurs représentants habilités.

En fonction des organisations, il sera demandé que la société nomme un correspondant CERQUAL au niveau national, et éventuellement des correspondants régionaux, chargés de suivre l'aspect fonctionnel des relations avec CERQUAL et de régler les manquements éventuels à l'application du présent contrat. Celui-ci devra être désigné dans une annexe complémentaire au présent contrat.

L'auditeur agréé aura pour interlocuteur quotidien le Responsable Processus Acteur NF Habitat (Construction, Rénovation et Exploitation) et les assistantes techniques.

3.2 Rappel du processus

Le processus de certification s'adapte en fonction de différents paramètres, selon les règles de certification du référentiel de certification NF Habitat et NF Habitat HQE :

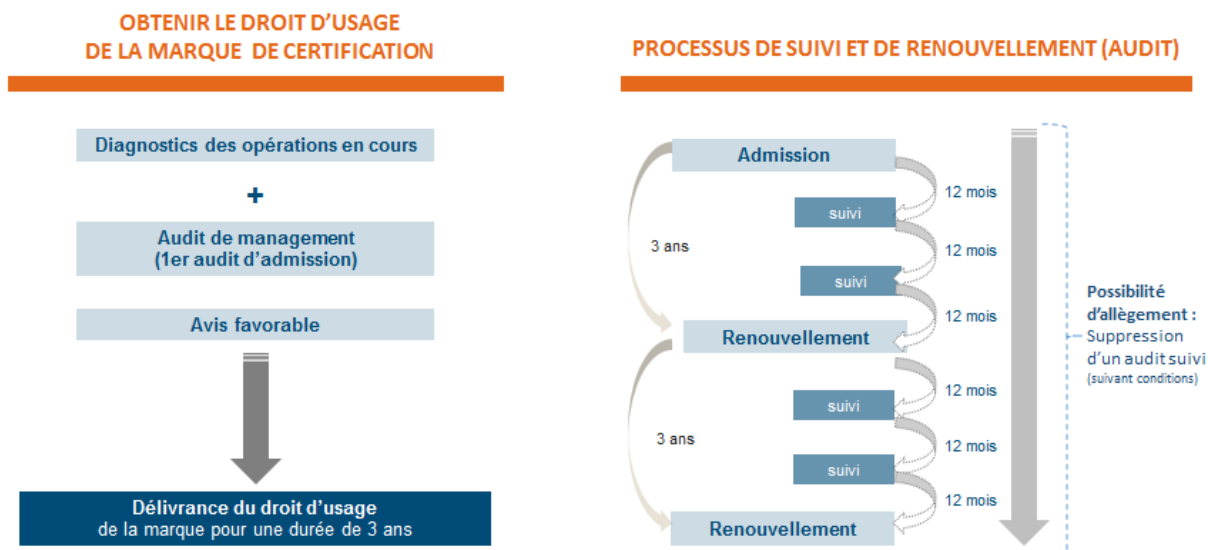
- Nature de l'ouvrage et étape du cycle de vie,
- Maturité du système de management du Demandeur :
 - Progrès (Niveau 1) : Processus non formalisé
 - Maîtrise (Niveau 2) : Stabilité des processus de réalisation et amélioration continu
 - Optimisation (Niveau 3) : Optimisation du processus de réalisation (garantie de performance, proactivité)

Des audits système seront réalisés dans le cadre des niveaux 2 et 3.

Le Demandeur aura la possibilité d'accéder ou non à un processus avec droit d'usage global pour l'ensemble de ses opérations en fonction du niveau validé par CERQUAL suite à l'audit.

Le type de contrôle effectué par CERQUAL sur les opérations dépend de la maturité du système de management du Titulaire, validé par CERQUAL.

Le processus d’obtention du droit d’usage global est le suivant :



Le Demandeur doit définir son périmètre de certification :

- La ou les agences/entités concernées, y compris le siège ;
- Par agence/entité, la certification recherchée : NF Habitat, associée ou non à la marque HQE
- Par agence/entité, les référentiels applicatifs.

Audit d'admission

L’audit d’admission consiste à s’assurer que le Demandeur a mis en place une organisation et les moyens définis dans le référentiel de certification.

CERQUAL missionne un auditeur pour évaluer **au minimum un tiers** des entités/agences du Demandeur, ainsi que le siège.

En complément, pour l’applicatif Habitat-Construction et Habitat-Rénovation, un audit de l’organisation d’un chantier sera réalisé.

En complément, pour l’applicatif Habitat – Exploitation, des bâtiments dans le périmètre des agences auditées font l’objet d’une visite.

Sur la base des rapports de diagnostics opérations et de l’audit d’admission, CERQUAL notifie au Demandeur l’une des décisions suivantes :

- Accord, pour une durée de trois ans, du droit d'usage de la marque NF appliquée à l’Habitat, associée ou non à la marque HQE, avec éventuellement un audit de confortation ;
- Refus du droit d'usage de la marque NF appliquée à l’Habitat, associée ou non à la marque HQE, en motivant ce refus.

En fonction de la nature des non conformités constatées, et compte-tenu des explications et dispositions prises par le Demandeur et de l'avis du responsable de l'audit, CERQUAL peut juger nécessaire la réalisation d’une intervention de confortation incluant des audits supplémentaires, permettant de constater la levée des non conformités. Ces audits supplémentaires font l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Demandeur.

Audit de suivi

Un audit de suivi consiste à vérifier que l’organisation et les moyens mis en place continuent de satisfaire les exigences du référentiel.

Il vise plus particulièrement :

- les changements intervenus chez le Titulaire depuis l'admission (ou le précédent renouvellement) ;
- l'évolution du périmètre de certification ;
- les conséquences de ces changements sur la façon dont le Titulaire respecte les exigences du référentiel NF Habitat ;
- l'application des éventuelles corrections et actions correctives définies au cours de la procédure d'admission, du précédent renouvellement ou d'une précédente intervention de confortation ;
- le traitement des non-conformités et leur prise en compte dans le système de management ;
- les exigences qui n'ont pas été auditées dans leur totalité.

L'audit de suivi doit être réalisé au plus tard dans le délai de 12 mois qui suit la titularisation ou le renouvellement. Un second audit est réalisé au plus tard 12 mois après le premier audit de suivi, dans les mêmes conditions.

Cet audit a lieu sur un autre tiers des entités/agences auditées à l'admission, voire si nécessaire sur des entités déjà auditées.

Par défaut, le siège n'est pas audité en audit de suivi, sauf dans les cas suivants :

- extension du périmètre à d'autres applicatifs ;
- extension à la marque HQE ;
- changement d'organisation du Titulaire ;
- levées de non-conformités concernant le siège
- non conformités récurrentes sur le système de management.

Sur la base du rapport d'audit de suivi, CERQUAL notifie au Demandeur l'une des décisions suivantes:

- Maintien du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, avec éventuellement un audit confortation ;
- Sanctions suivant le chapitre 9 des règles de certification,
- Extension le cas échéant.

En fonction de la nature des non conformités constatées, et compte-tenu des explications et dispositions prises par le Demandeur et de l'avis de l'auditeur, CERQUAL peut juger nécessaire la réalisation d'une intervention de confortation incluant des audits supplémentaires, permettant de constater la levée des non conformités. Ces audits supplémentaires font l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Demandeur.

Audit de renouvellement

La phase de renouvellement doit être achevée avant la fin des 3 ans de validité du certificat. L'ensemble des paragraphes de la phase d'admission s'appliquent.

3.3 Déroulement de la mission d'audit

CERQUAL adresse à l'intervenant un ordre de mission précisant le type d'audit à réaliser et le nombre de jour d'audit et de préparation. Ces données sont consultables sur l'extranet à l'adresse www.qualite-logement.org, Espace Intervenant. L'intervenant devra informer CERQUAL de son impossibilité d'intervenir, au maximum cinq jours suivant la réception de l'ordre de mission, faute de quoi CERQUAL considérera que la mission est acceptée.

La version du ou des référentiels applicatifs qui s'applique pour l'audit du système de management et des exigences de service est celle en vigueur lors de la réalisation de l'audit.

DCert	Conditions spéciales Auditeur NF HABITAT / NF HABITAT HOE	Créé le : Mai 2015	V2. Juin 2016	3/5
-------	---	--------------------	---------------	-----

3.3.1 Agrément de l'intervenant

L'intervenant qui réalise les Audits NF Habitat associés ou non à la marque HQE devra être un auditeur agréé ou en cours d'agrément.

Les intervenants préalablement auditeur système pour CERQUAL (auditeur NF Logement, auditeur SMEO ou auditeur Exploitation) suivront une formation au référentiel de certification et seront agréés définitivement à l'issue de leur premier audit NF Habitat réalisé en présence d'un intervenant CERQUAL et suite à la validation du rapport par la Direction de la Certification.

Pour les intervenants qui ne sont pas auditeurs système pour CERQUAL, les modalités d'agrément sont:

1. suivre la formation au référentiel de certification
2. être observateur d'un auditeur agréé lors d'au moins un audit NF Habitat.
3. être missionné sur un premier audit sous couvert d'un auditeur agréé. L'intervenant en cours d'agrément est responsable de l'audit, l'auditeur agréé n'étant là que pour parer à toute défaillance éventuelle.

Suite à ces deux étapes, la décision d'agrément sera prise fonction des fiches d'évaluation établies, du rapport d'audit et de l'éventuelle enquête satisfaction client.

3.3.2 Déroulement de la mission

- Dès réception de l'ordre de mission, l'auditeur se rapproche du client de CERQUAL et détermine avec lui la date à laquelle l'audit sera effectué.
- Il doit faire parvenir son plan d'audit détaillé au moins 20 jours avant le début de la mission à CERQUAL pour validation et 15 jours avant le début de sa mission à l'audit. Il précise les entités/agences auditées ainsi que pour Construction et Rénovation les chantiers évalués et pour Exploitation les bâtiments évalués.
- Il réalise l'audit puis fait état au Demandeur, le dernier jour d'audit, des éventuelles non conformités constatées. Il adresse à CERQUAL dans les 48 heures ouvrées le procès-verbal d'audit et les éventuelles fiches de non conformités.
- Le rapport définitif est envoyé sous 15 jours ouvrés si aucune non conformité n'est constatée.
- En cas de non conformités constatées, le client de CERQUAL a contractuellement 15 jours ouvrés au maximum pour répondre aux non conformités (en cas de non conformité critique, il doit joindre des preuves tangibles permettant de lever la non conformité d'un point de vue documentaire)
 - o En cas de réponse du client de CERQUAL, l'auditeur établit son rapport sous 15 jours ouvrés à réception des éléments,
 - o En cas d'absence de réponse :
 - l'auditeur relance le client de CERQUAL 10 jours après la réunion de clôture (Relance 1) et adresse son rapport provisoire (sans les fiches d'écart) à CERQUAL
 - l'auditeur relance le client de CERQUAL 15 jours après la réunion de clôture (Relance 2)
 - l'auditeur alerte CERQUAL 20 jours ouvrés après la réunion de clôture afin que cette dernière réalise une ultime relance avec un délai de réponse. A l'issue de ce délai l'auditeur adresse à CERQUAL son rapport définitif à CERQUAL.

Ce rapport est réceptionné et vérifié par le Responsable Processus Acteur NF Habitat, qui demandera éventuellement des corrections et le validera le cas échéant, mettant ainsi fin à la mission.

DCert	Conditions spéciales Auditeur NF HABITAT / NF HABITAT HQE	Créé le : Mai 2015	V2. Juin 2016	4/5
-------	---	--------------------	---------------	-----

REMARQUES :

- Lors du premier contact avec le client de CERQUAL, l'auditeur devra définir les entités/agences audités ainsi que pour Construction et Rénovation les chantiers évalués et pour Exploitation les bâtiments évalués selon les critères définis dans le guide d'audit.
- Les preuves de levée d'écart doivent être jointes au rapport.
- Le plan d'audit, les éventuelles fiches de non conformités et les rapports d'audit seront adressés à CERQUAL **obligatoirement et uniquement** via l'extranet Espace Intervenant accessible depuis l'adresse <https://portail.cerqual-pro.net/>. CERQUAL se chargera d'adresser le rapport à son client.
- La mise à jour des plannings doit se faire **obligatoirement et uniquement** via l'extranet Espace Intervenant accessible depuis l'adresse <https://portail.cerqual-pro.net/>.

Article 4 - Incompatibilités

L'intervenant agissant au titre de cette mission spécifique, ne joue pas le rôle d'assistant à maîtrise d'ouvrage ni de Référent Certification Maître d'Ouvrage pour le compte du client pour lequel il serait missionné dans le cadre de la réalisation des audits NF Habitat associé ou non à la marque HQE.

Il ne saurait donc, au travers de cette mission, assumer les responsabilités afférentes à ces professions.

Article 5 - Modalités de règlement

Le paiement des prestations relatives aux missions d'audit est effectué dans les conditions suivantes :

100% à la validation du rapport d'Audit par CERQUAL

Remboursement des frais de mission des auditeurs

Le remboursement des frais de mission des auditeurs est pris en charge par le client de CERQUAL. Il se fera sur présentation des justificatifs et selon le barème figurant en annexe 3.

DCert	Conditions spéciales Auditeur NF HABITAT / NF HABITAT HOE	Créé le : Mai 2015	V2. Juin 2016	5/5
-------	---	--------------------	---------------	-----

Article 1 - Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'intervention de la Société et de ses évaluateurs agréés ou en cours d'agrément pour la réalisation des **diagnostics opérations de construction / rénovation** sur les certifications NF Habitat associé ou non à la marque HQE. Elles définissent également les obligations respectives des parties.

Dans la suite du document, le terme « évaluateur agréé » désigne à la fois les évaluateurs agréés et en cours d'agrément.

Article 2 - Mission

CERQUAL autorise la société à faire réaliser par ses évaluateurs agréés des diagnostics opérations de construction / rénovation NF Habitat associé ou non à la marque HQE, conformément à l'ordre de mission émis.

A ce titre, l'évaluateur tiendra compte des modifications et mises à jour qui pourraient être apportées à ces documents.

Article 3 - Modalités d'intervention

3.1 Interlocuteur

Dans le cadre du présent contrat, la société ne connaît comme interlocuteur que CERQUAL et le client de CERQUAL, ou leurs représentants habilités.

La société peut nommer un responsable CERQUAL au niveau national, et éventuellement des correspondants régionaux, chargés de suivre l'aspect fonctionnel des relations avec CERQUAL et de régler les manquements éventuels à l'application du présent contrat. Celui-ci devra être désigné dans une annexe complémentaire au présent contrat.

Dans le cadre des missions de diagnostic opérations, l'évaluateur agréé aura pour interlocuteur quotidien le Responsable Processus Acteur NF Habitat (Construction, Rénovation et Exploitation) et les assistantes techniques.

3.2 Rappel du processus

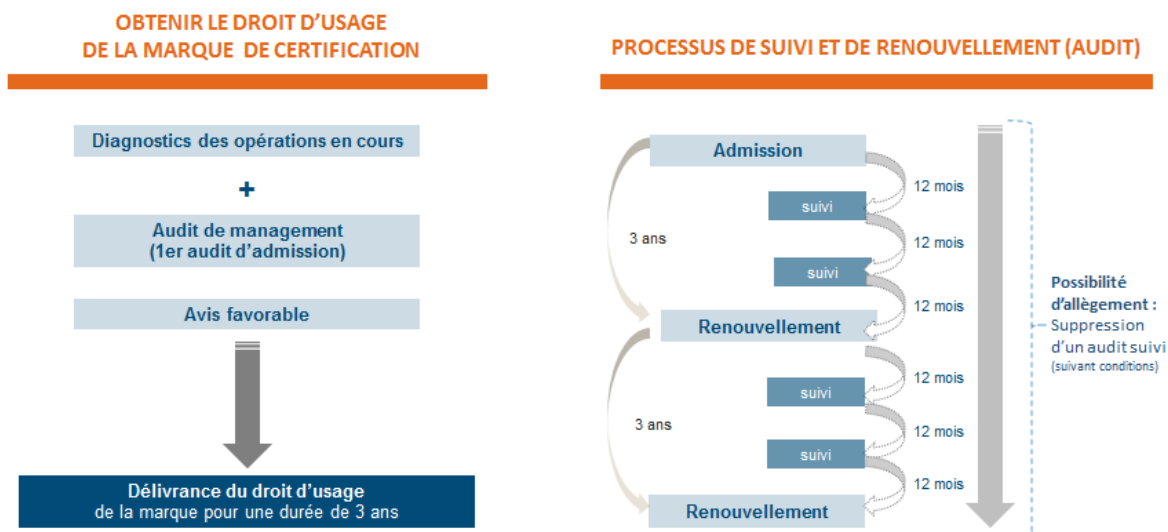
Le processus de certification s'adapte en fonction de différents paramètres, selon les règles de certification du référentiel de certification NF Habitat et NF Habitat HQE :

- Nature de l'ouvrage et étape du cycle de vie,
- Maturité du système de management du Demandeur :
 - Progrès (Niveau 1) : Processus non formalisé
 - Maîtrise (Niveau 2) : Stabilité des processus de réalisation et amélioration continu
 - Optimisation (Niveau 3) : Optimisation du processus de réalisation (garantie de performance, proactivité)

Le Demandeur aura la possibilité d'accéder ou non à un processus avec droit d'usage global pour l'ensemble de ses opérations en fonction du niveau validé par CERQUAL suite à l'audit.

Le type de contrôle effectué par CERQUAL sur les opérations dépend de la maturité du système de management du Titulaire, validé par CERQUAL.

Le processus d'obtention du droit d'usage global est le suivant :



Le Demandeur doit définir son périmètre de certification :

- L'agence ou les agences/entités concernées, y compris le siège ;
- Par agence/entité, la certification recherchée : NF Habitat, associée ou non à la marque HQE
- Par agence/entité, les référentiels applicatifs.

Diagnostiques opérations de construction/rénovation

Le diagnostic vise à vérifier qu'une opération, antérieure à la demande de droit d'usage, est susceptible de satisfaire les exigences du référentiel de certification. Toutefois, le Demandeur n'a pas l'obligation de satisfaire aux exigences du référentiel de la certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, sur ces opérations, sauf pour celles qui pourraient encore faire l'objet de la certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, ultérieurement.

Les éventuelles observations formulées ont pour objet de mettre en évidence des modifications qu'il y aurait lieu d'apporter de la part du Demandeur, dans son organisation opérationnelle.

CERQUAL fait réaliser des diagnostics permettant de couvrir l'intégralité de la demande de certification (périmètre, marques NF Habitat associée ou non à la marque HQE). A minima, un diagnostic par applicatif est réalisé, par un évaluateur désigné par CERQUAL.

Sur la base des rapports de diagnostics et d'audit d'admission, CERQUAL notifie au Demandeur l'une des décisions suivantes :

- **Accord**, pour une durée de trois ans, du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, avec éventuellement un audit de confortation ;
- **Refus** du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, en motivant ce refus.

3.3 Mission de Diagnostic opérations de Construction/Rénovation

La mission de Diagnostic est réalisée dans le cadre d'une demande d'admission à la certification NF Habitat associée ou non à la marque HQE ou dans le cas d'une demande d'extension de certification.

CERQUAL adresse un ordre de mission par email à l'évaluateur agréé désigné précisant la prestation à réaliser, conformément aux procédures réseaux mises en place pour la certification NF Habitat.

L'évaluateur devra justifier auprès de CERQUAL de son impossibilité d'intervenir, au maximum cinq jours suivant la réception de son ordre de mission, faute de quoi CERQUAL considérera que la mission est acceptée.

La version du ou des exigences techniques des référentiels applicatifs qui s'applique pour les diagnostics est celle en vigueur lors de la réalisation du diagnostic.

3.3.1 Agrément de l'intervenant

En fonction du périmètre de la certification recherchée, des évaluateurs agréés ayant des agréments différents pourront être missionnés :

- Evalueur Construction (Logements et Résidences services)
- Evalueur Rénovation (Logements - Résidences services et Copropriété)
- Evalueur EMS (Etablissement Médiaux Sociaux) Construction/Rénovation

Les intervenants préalablement examinateur CERQUAL (Qualitel, H&E, PH ou PH&E) seront agréés définitivement pour l'applicatif correspondant à l'issue de leur formation.

Pour les évaluateurs qui ne seraient pas examinateur pour CERQUAL, les modalités d'agréments seront pour chaque type d'agrément évaluateur :

- Suivi d'une formation au référentiel NF Habitat associée ou non à la marque HQE
- Observation d'une ou plusieurs missions réalisées sur l'une des trois prestations revue de projet, Diagnostic d'opération ou évaluation conception par un évaluateur agréé
- Réalisation d'une ou plusieurs missions sur l'une des trois prestations revue de projet, Diagnostic d'opération ou évaluation conception réalisées sous couvert d'un évaluateur agréé

Suite à ces trois étapes, la décision d'agrément sera prise en fonction des fiches d'évaluation établies, du rapport de prestation et de l'éventuelle enquête satisfaction client.

3.3.2 Déroulement de la mission

- Réception de l'ordre de mission par email et via l'Espace intervenant précisant :
 - o Le nombre de diagnostics à réaliser (en fonction du nombre d'entité, de la destination (logement, résidence service, EMS) et de la marque)
 - o Le nombre de jour de Diagnostics alloué
- L'évaluateur se rapproche du client de CERQUAL et détermine avec lui :
 - o l'opération faisant l'objet du diagnostic selon les critères du guide de diagnostic,
 - o le planning prévisionnel de visite afin de respecter le phasage de l'intervention. En effet, les missions de Diagnostics opérations de construction/rénovation sont réalisées de préférence sur le dossier de consultation des entreprises (dit DCE) finalisé ou au plus tard sur le Dossier Marché (dit DM) et en tout état de cause avant le démarrage des travaux de superstructure. Cette prestation sera réalisée dans les locaux de la maîtrise d'ouvrage.

- Dès qu'une date d'intervention est programmée, l'évaluateur :
 - o informe CERQUAL.
 - o confirme la date au Client de CERQUAL au plus tard dans les 48h précédant l'intervention en précisant les conditions et modalités d'intervention, l'opération concernée (cf. Guide Diagnostic) en mettant CERQUAL en copie
 - L'évaluateur adresse via l'Espace Intervenant à CERQUAL son rapport d'intervention en utilisant l'outil disponible sur l'extranet, et ce dans un délai de trois semaines maximum (soit 15 jours ouvrés) à partir de la date de réalisation de la mission.
 - Une fois les éventuelles corrections apportées à la demande de CERQUAL, le rapport définitif est envoyé par l'intervenant via l'Espace Intervenant. CERQUAL se chargera ensuite de l'adresser au client de CERQUAL.
 - Les évaluateurs doivent mettre à jour leurs plannings obligatoirement et uniquement via l'extranet Espace Intervenant accessible depuis l'adresse <https://portail.cerqual-pro.net/>
- REMARQUES :**
- Pour conserver un fonctionnement efficace, l'évaluateur agréé doit avoir au minimum les disponibilités contractuelles suivantes : 30 dossiers d'évaluations par an. CERQUAL s'engage à mettre tout en œuvre pour missionner les intervenants au minimum convenu. Cependant, une tolérance pourra être appliquée en fonction de l'activité économique du secteur.

Article 4 - Modalités de règlement

Le paiement des prestations relatives aux missions de Diagnostics Opérations Construction/Rénovation est effectué dans les conditions suivantes :

100% lors de la validation par CERQUAL du rapport

Pour les missions exécutées en France métropolitaine, les prix des prestations incluent les frais de déplacement.

Pour celles exécutées hors France métropolitaine, le remboursement des frais de déplacement sera réglé par le client de CERQUAL selon le barème en vigueur et disponible sur l'extranet CERQUAL.

Article 1 - Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'intervention de la Société et de ses évaluateurs agréés ou en cours d'agrément pour la réalisation des missions de revue de projet, d'évaluation et de reprise sur la certification NF Habitat associée ou non à la marque HQE (NF Habitat / NF Habitat HQE). Elles définissent également les obligations respectives des parties.

Dans la suite du document, le terme « évaluateur » désigne à la fois les évaluateurs agréés et en cours d'agrément.

Article 2 - Mission

Dans le cadre de la certification NF Habitat / NF Habitat HQE et conformément à l'ordre de mission émis, CERQUAL autorise la société à faire réaliser par ses évaluateurs en fonction de leurs agréments les missions suivantes :

Agréments	Applicatifs NF HABITAT / NF HABITAT HQE	Missions réalisées
Evaluateur Construction	Construction Logement NF 500-10 Construction Résidences services NF 500-11	Revue projet Evaluation conception
Evaluateur Rénovation	Rénovation Logement - Résidences Services NF 500-13 Rénovation Copropriété NF 500-15	Evaluation projet Evaluation marché Evaluation Label
Evaluateur Etablissements Médico-sociaux	Construction Etablissements Médico-sociaux NF 500-12 Rénovation Etablissements Médico-sociaux NF 500-14	Diagnostic opérations Reprise
Evaluateur Label	Construction Logement NF 500-10 Construction Résidences services NF 500-11 Rénovation Logement - Résidences Services NF 500-13 Rénovation Copropriété NF 500-15 Construction EMS NF 500-12 Rénovation EMS NF 500-14	Evaluation Label (Processus allégés 2 et 3)

A ce titre, l'évaluateur tiendra compte des modifications et mises à jour qui pourraient être apportées aux différents applicatifs.

Article 3 - Modalités d'intervention

3.1 Interlocuteur

Dans le cadre du présent contrat, la société ne connaît comme interlocuteur que CERQUAL et le client de CERQUAL, ou leurs représentants habilités.

La société peut nommer un responsable CERQUAL au niveau national, et éventuellement des correspondants régionaux, chargés de suivre l'aspect fonctionnel des relations avec CERQUAL et de régler les manquements éventuels à l'application du présent contrat. Celui-ci devra être désigné dans une annexe complémentaire au présent contrat.

Dans le cadre des missions de revue de projet, d'évaluation et de reprise, l'évaluateur aura pour interlocuteurs quotidiens le Responsable Technique, le Responsable Technique adjoint et les assistantes techniques de l'établissement CERQUAL dont il dépend.

3.2 Rappel du processus

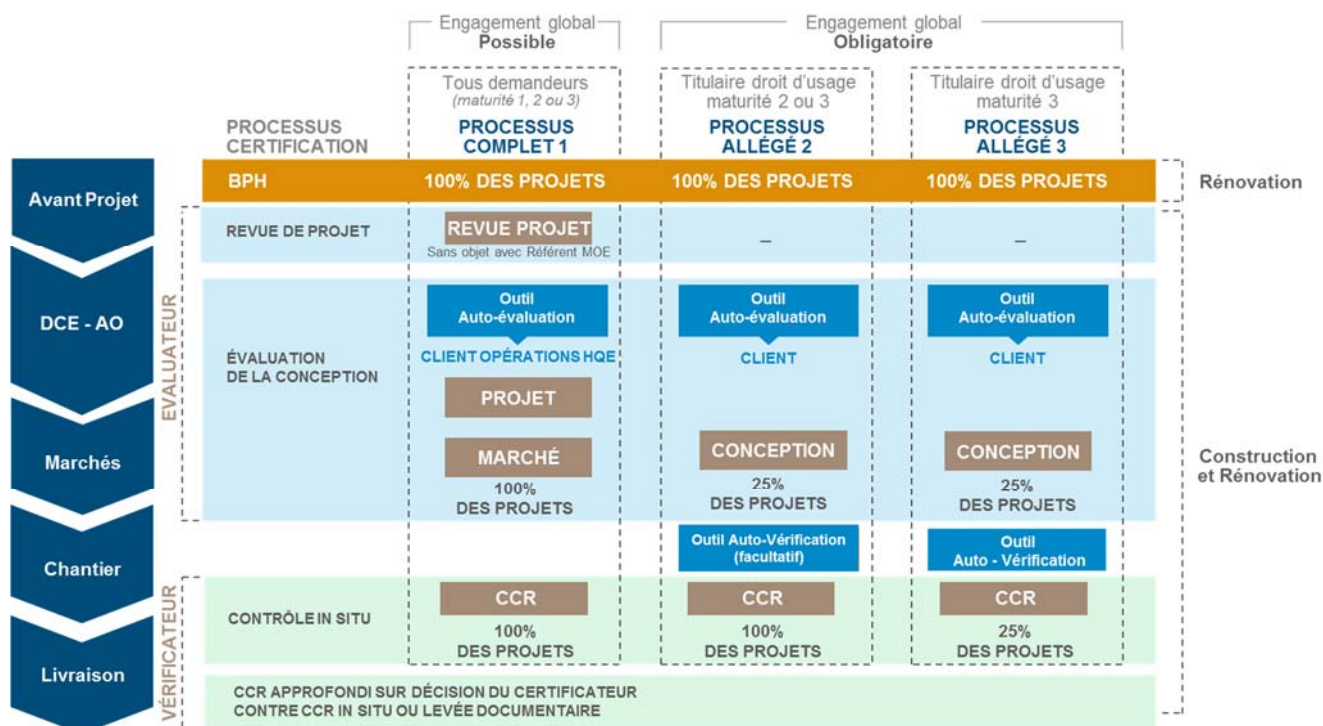
Le processus de certification s'adapte en fonction de différents paramètres, selon les règles de certification du référentiel de certification NF Habitat et NF Habitat HQE :

- Nature de l'ouvrage et étape du cycle de vie,

- Maturité du système de management du Demandeur :
 - Progrès (Niveau 1) : Processus non formalisé
 - Maîtrise (Niveau 2) : Stabilité des processus de réalisation et amélioration continue
 - Optimisation (Niveau 3) : Optimisation du processus de réalisation (garantie de performance, proactivité)

Le Demandeur aura la possibilité d’accéder ou non à un processus avec droit d’usage global pour l’ensemble de ses opérations en fonction du niveau validé par CERQUAL suite à l’audit.

Le type de contrôle effectué sur les opérations dépend de la maturité du système de management du Titulaire, validé par CERQUAL :



Le BPH est sans objet dans le cadre des opérations de rénovations lourdes.

La revue de projet et l'évaluation projet sont sans objet pour l'applicatif Habitat - Rénovation Copropriété.

Les processus allégé 2 et 3 ne s'appliquent pas pour l'applicatif Habitat - Rénovation Copropriété.

3.3. Agrément de l'intervenant

En fonction de la certification recherchée, de l'applicatif et du niveau de processus, des évaluateurs ayant des agréments différents pourront être missionnés :

- Evalueur Construction
- Evalueur Rénovation
- Evalueur EMS
- Evalueur Label

3.3.1 Agrément des intervenants du réseau actuel de CERQUAL

Les intervenants préalablement examinateur CERQUAL seront agréés pour le ou les applicatif(s) correspondant(s) à l'issue des processus d'agrément suivants :

Agréments existants	Agréments NF HABITAT / NF HABITAT HQE	Processus d'agrément
Examineur Qualitel / H&E	Evaluateur Construction	Agrément suite à une formation de 3 jours
Examineur PH / PH&E	Evaluateur Rénovation	Agrément suite à une formation de 3 jours
Examineur H&E EHPA EHPAD	Evaluateur Etablissements Médico-sociaux (EMS)	Formation de 3 jours puis agrément après validation de la première évaluation projet EMS Rénovation NF HABITAT HQE
Examineur Qualitel / H&E / PH / PH&E	Evaluateur Construction Evaluateur Rénovation	Agrément suite à une formation de 4 jours
Examineur Label PE NF Logement / NF Logement HQE	Evaluateur Labels	Agrément suite à une formation d'une journée
Vérificateur Conception NF Logement / NF Logement HQE	Evaluateur Construction	Formation de 5 jours puis agrément après validation de la première évaluation projet NF HABITAT HQE Construction Logements

3.3.2 Agrément de nouveaux intervenants

3.3.2.1 Agrément Evaluateur Construction, Evaluateur Rénovation et Evaluateur EMS

Pour les personnes qui ne seraient pas examinateur pour CERQUAL, l'agrément Evaluateur Construction, Evaluateur Rénovation et Evaluateur EMS se décompose en 2 phases :

- ✓ **Phase 1** : Revue Projet / Diagnostic d'opération / Evaluation conception
- ✓ **Phase 2** : Evaluation projet / marché / Label

Les modalités d'agrément seront pour chaque type d'agrément évaluateur (Construction, Rénovation et EMS) :

- ✓ **Validation des prérequis** par la Direction de la certification de CERQUAL
- ✓ Suivi d'une **formation au référentiel NF Habitat / NF Habitat HQE**
- ✓ **Validation phase 1** : Revue Projet / Diagnostic d'opération / Evaluation conception
 - Observation d'une ou plusieurs missions réalisées sur l'une des trois prestations revue de projet, Diagnostic d'opération ou évaluation conception par un évaluateur agréé
 - Réalisation d'une ou plusieurs missions sur l'une des trois prestations revue de projet, Diagnostic d'opération ou évaluation conception sous couvert d'un évaluateur agréé
 - Suite à ces deux étapes, validation ou non de la Phase 1 par la Direction de la Certification et envoi de la décision de CERQUAL par mail au candidat et au responsable national.
- ✓ **Validation phase 2** : Evaluation projet /marché
 - Missionnement progressif à hauteur des disponibilités contractuelles
 - Evaluation par CERQUAL de la (des) première(s) Evaluation(s) projet réalisée(s) sur un dossier NF Habitat HQE.
 - Suite à cette étape, validation ou non de la Phase 2 par la Direction de la Certification et envoi de la décision finale d'agrément de CERQUAL par mail au candidat et au responsable national.

3.3.2.2 Agrément Evaluateur Label

Pour les personnes qui ne seraient pas Examineur Label PE NF Logement / NF Logement HQE pour CERQUAL, les modalités d'agrément Evaluateur Label seront :

- ✓ Suivi d'une **formation aux labels associés à la certification NF Habitat / NF Habitat HQE**

DCert	Conditions spéciales Evaluateur NF Habitat / NF Habitat HQE	Créé le : Juillet 2015	V2. Juin 2016	3/9
-------	---	------------------------	---------------	-----

- ✓ Missionnement progressif à hauteur des disponibilités contractuelles sur les labels concernés
- ✓ Evaluation par CERQUAL de la (des) première(s) Evaluation(s) Label réalisée(s) sur chaque label.
- ✓ Suite à cette étape, validation ou non de l'agrément du Label concerné par la Direction de la Certification et envoi de la décision finale d'agrément de CERQUAL par mail au candidat et au responsable national.

3.4 Mission d'évaluation technique

CERQUAL adresse un ordre de mission par email et via l'Espace Intervenant à l'évaluateur désigné conformément aux procédures réseaux mises en place pour la certification NF Habitat / NF Habitat HQE qui précise :

- Le nom et adresse de l'opération, Le nombre de logements, la typologie de l'opération (collectif / individuel) et le type de financement
- la marque de certification, les labels éventuels, la réglementation thermique appliquée et les référentiels à appliquer, Les stades d'avancement de l'opération
- Les missions à réaliser et les honoraires

L'évaluateur devra justifier auprès de CERQUAL de son impossibilité d'intervenir, au maximum cinq jours suivant la réception de son ordre de mission, faute de quoi CERQUAL considérera que la mission est acceptée.

3.4.1 Missions du Processus complet 1

3.4.1.1 Revue de projet

La revue de projet est la première étape de l'intervention d'évaluation, elle se réalise chez le Demandeur. Les conclusions doivent permettre au Demandeur de confirmer ses choix en matière d'objectifs à atteindre, vis-à-vis des exigences de la certification.

La revue de projet est sans objet pour l'applicatif HABITAT - Rénovation Copropriété ainsi que lors du recours à un Référent certification Maîtrise d'œuvre.

La version du ou des exigences techniques des référentiels applicatifs qui s'applique pour l'évaluation est celle en vigueur lors de la réalisation de la revue de projet.

Déroulement de la mission

- L'évaluateur, retenu par CERQUAL pour réaliser cette intervention, se rapproche du client de CERQUAL (Demandeur) et détermine avec lui le planning prévisionnel afin de respecter le phasage de l'intervention. En effet, les missions de Revue de projet sont à réaliser au plus tard en phase Avant-Projet de l'opération. Une fois la date du rendez-vous confirmée, elle doit être renseignée sur l'Espace Intervenant
- L'évaluateur confirme la date d'intervention au Demandeur au plus tard dans les 48h précédant l'intervention, mettre CERQUAL en copie, en précisant :
 - l'opération concernée,
 - les conditions et modalités d'intervention (date, heure et lieu de rendez-vous),
 - les documents que le Demandeur devra préparer afin de justifier les réponses aux questions de l'évaluateur. Par exemple : le document programme du Maître d'ouvrage (comprenant le nombre et le type de logements, la situation de l'opération, un descriptif sommaire,...), le dossier avant-projet de la Maîtrise d'œuvre (comprenant plans, descriptif technique nature des matériaux de l'enveloppe, système constructif des planchers et séparatifs verticaux, nature des revêtements de sol en fonction des types de locaux ou types de pièces, équipements collectifs, type de chauffage, etc...).
- L'évaluateur se rend chez le Demandeur afin de réaliser la mission de Revue de Projet selon le guide technique mission évaluation disponible sur l'Espace Intervenant

- La revue de projet consiste à confirmer les objectifs qualitatifs de l'opération poursuivis par le Demandeur au regard des exigences de la certification recherchée et donne lieu à un rapport à compléter par l'évaluateur à partir de l'Espace intervenant. L'évaluateur envoie le rapport à CERQUAL via l'espace Intervenant dans un délai de trois semaines maximum (soit 15 jours ouvrés) à partir de la date de réalisation de la mission.
- Une fois les éventuelles corrections apportées à la demande de CERQUAL, le rapport définitif sera adressé au Demandeur par CERQUAL.

3.4.1.2 Evaluation projet

L'Evaluation Projet consiste à vérifier, par l'évaluateur, avant le lancement des appels d'offres, la conformité du DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) de l'opération aux exigences du référentiel de certification.

L'évaluation projet est sans objet pour l'applicatif HABITAT - Rénovation Copropriété.

Déroulement de la mission

- L'évaluateur adresse au Demandeur par mail une demande d'envoi au format papier du Dossier Technique (DCE et tous documents nécessaires à la réalisation de la mission).
- L'évaluateur relance régulièrement le Demandeur afin de mettre à jour le planning d'avancement de l'opération et obtenir le DCE dans les délais impartis (avant le lancement de l'appel d'offres et au plus tard avant la signature des marchés)
- L'évaluation projet consiste à vérifier la conformité du DCE au regard des exigences de la certification recherchée et donne lieu à un rapport complété par l'évaluateur à partir de l'Espace intervenant. L'évaluateur envoie le rapport à CERQUAL via l'espace Intervenant dans un délai de trois semaines maximum (soit 15 jours ouvrés) à partir de la date de réception du Dossier Technique.
- Une fois les éventuelles corrections apportées à la demande de CERQUAL, le rapport définitif validé sera adressé au Demandeur par CERQUAL.
- En cas de non-conformités, l'évaluateur adresse au Demandeur avec l'évaluation projet un courrier de **demande complémentaire de points techniques**. Sans réponse du Demandeur sous 1 mois, il devra le relancer par mail, copie à CERQUAL. En cas d'absence de retour, suite à au minimum deux relances, il remontera le problème à CERQUAL pour une ultime relance.

3.4.1.3 Evaluation marché

L'Evaluation Marché consiste à s'assurer que le dossier Marché (DM) répond aux exigences du référentiel de certification. Cette étape est réalisée avant le début du chantier. Elle permet de lever les non-conformités soulevées lors de l'Evaluation Projet et de vérifier que les variantes retenues par le Demandeur respectent les exigences de la certification recherchée.

Déroulement de la mission

- L'évaluateur adresse au Demandeur par mail une demande d'envoi des éléments suivants : le DM au format papier et toutes autres pièces nécessaires à la réalisation de la mission (étude thermique, acoustique...). **A ce stade tous les choix techniques, précisions et niveaux de qualité technique doivent être parfaitement définis et arrêtés par le Demandeur. Dans le cas contraire, il doit en être fait état, par écrit, à CERQUAL**
- L'évaluateur relance régulièrement le Demandeur afin de mettre à jour le planning d'avancement de l'opération et obtenir le DM dans les délais impartis (avant le début des travaux et au plus tard avant la fin de la phase « Gros Œuvre »). Après plusieurs relances non fructueuses l'évaluateur en informe CERQUAL.
- L'évaluation marché consiste à vérifier la conformité du marché signé au regard des exigences de la certification recherchée et donne lieu à un rapport complété par l'évaluateur à partir de l'Espace intervenant incluant une « liste des documents » qui correspond au Bordereau des Pièces techniques des anciens référentiels. L'évaluateur envoie le rapport à

CERQUAL via l’espace Intervenant dans un délai de trois semaines maximum (soit 15 jours ouvrés) à partir de la date de réception du DM.

- Une fois les éventuelles corrections apportées à la demande de CERQUAL, le rapport définitif validé sera adressé au Demandeur par CERQUAL.
- Si l’évaluateur ne devait pas être le vérificateur de l’opération, il se devra d’envoyer à ses frais au vérificateur le dossier technique complet sur demande de CERQUAL, pour réalisation des contrôles de conformité au référentiel sur site (contenu du dossier technique défini dans les procédures réseaux).

3.4.1.4 Reprise d’évaluation

A l’issue de l’évaluation, CERQUAL décide d’accorder ou non la certification à l’opération étudiée. Lorsque la certification n’est pas accordée, CERQUAL clôture le dossier en l’état et informe le Demandeur des raisons de cette décision. Si le Demandeur souhaite poursuivre le processus de certification, CERQUAL propose, après analyse de faisabilité, une reprise d’évaluation. Cette reprise fera alors l’objet d’une prestation complémentaire définie au cas par cas et d’un nouvel ordre de mission spécifique.

3.4.2 Missions du Processus allégé 2 et 3

En fonction du niveau de maturité validé par CERQUAL, les taux de contrôle des opérations sont les suivants :

		Taux de contrôle des opérations par CERQUAL	
		Maitrise (M2)	Optimisation (M3)
Conception / Rénovation	Evaluation Conception	25 % de la production du Titulaire, soit 1 opération sur 4	25 % de la production du Titulaire, soit 1 opération sur 4
	CCR	100 % des opérations	25 % de la production du Titulaire, soit 1 opération sur 4 sur les mêmes opérations que l’évaluation conception

En cas de sanction, d’abandon ou de non renouvellement du Titulaire bénéficiant d’un droit d’usage global des annulations ou modification d’ordre de mission pourront survenir (cf règles de certification NF Habitat).

L’**Evaluation Conception** consiste à réaliser, par l’évaluateur, dans les locaux du Titulaire du Droit d’usage de la marque NF Habitat (Titulaire), une évaluation des exigences du référentiel de certification, sur la base du DCE finalisé et de l’auto-évaluation en cours.

Déroulement de la mission

- L’évaluateur, retenu par CERQUAL pour réaliser cette intervention, se rapproche du Titulaire et détermine avec lui le planning prévisionnel afin de respecter le phasage de l’intervention. En effet, les missions d’évaluation conception sont à réaliser au plus tard à la signature des marchés. Une fois la date du rendez-vous confirmée, elle doit être renseignée sur l’Espace Intervenant
- L’évaluateur confirme la date d’intervention au Titulaire au plus tard dans les 48h précédant l’intervention, mettre CERQUAL en copie, en précisant :
 - o l’opération concernée,
 - o les conditions et modalités d’intervention (date, heure et lieu de rendez-vous),
 - o les documents que le Titulaire devra préparer afin de justifier les réponses aux questions de l’évaluateur : l’auto-évaluation, le DCE finalisé, papier et toutes autres pièces nécessaires à la réalisation de la mission (étude thermique, acoustique...).
- L’évaluateur réalise la mission d’Evaluation Conception dans les locaux du Titulaire à l’aide des outils mis à disposition par CERQUAL et disponibles sur l’Espace Intervenant.

- L'évaluation conception consiste à vérifier la conformité du DCE finalisé au regard des exigences de la certification recherchée définies dans le référentiel de certification et donne lieu à un rapport à compléter par l'évaluateur à partir de l'Espace intervenant. L'évaluateur envoie le rapport à CERQUAL via l'espace Intervenant dans un délai de trois semaines maximum (soit 15 jours ouvrés) à partir de la date de réalisation de la mission
- Une fois les éventuelles corrections apportées à la demande de CERQUAL, le rapport définitif sera adressé au Titulaire par CERQUAL.
- Les éventuelles non-conformités mises en évidence par l'évaluation conception seront levées au cours du CCR (contrôle de conformité au référentiel in situ).

3.4.3 Missions des Labels/Niveaux et Affichage territoire associés à la certification

Evaluations Label/Niveaux – Evaluation Affichage territoire

Des Labels et/ou niveaux et/ou exigences peuvent être associés à la certification NF Habitat / NF Habitat HQE. Ces derniers peuvent être de plusieurs natures :

- Labels avec niveaux de performance thermique supérieurs à la réglementation (par exemple Label BEPOS Effinergie)
- Niveaux de performance thermique supérieurs à la réglementation (par exemple : Niveau RT-10%)
- Labels avec des niveaux d'exigences complémentaires à la certification (par exemple : Label Bâtiment Biosourcé)
- Exigences avec des niveaux d'exigences complémentaires à la certification demandée par une collectivité ou un aménageur (Affichage territoire)

Le processus suivant s'applique au processus complet et aux processus allégés:

- **évaluation Label / évaluation Affichage territoire**, qui consiste à vérifier la conformité des bâtiments concernés aux labels/niveaux/exigences, au stade DCE finalisé ;
- si nécessaire, un CCR Label / CCR Affichage territoire, qui consiste à vérifier sur site en phase de réception, la conformité des bâtiments concernés aux labels/niveaux/exigences.

Exigences techniques mission Evaluation Label– Evaluation Affichage territoire

Pour les Labels et Niveaux, les exigences sont définies dans la partie Label de chaque applicatif.

Dans le cadre de l'« affichage territoire » deux cas sont possibles :

- Soit les exigences des collectivités/aménageurs sont dans le référentiel NF Habitat / NF Habitat HQE (note 2 et 3). Dans ce cas, le processus évaluation / CCR normal s'applique. Les exigences pourront être contrôlées dans le cadre des évaluations (projet / marché ou conception) et/ou en CCR.
- Soit les exigences des « Affichages territoires » ne sont pas couvertes par le référentiel NF Habitat / NF Habitat HQE (exigences complémentaires hors référentiel de certification) dans ce cas, le contenu des missions Evaluation Affichage territoire et/ou CCR Affichage territoire seront définis par la Direction Etudes et Recherches de CERQUAL dans un document qui inclura les exigences et les honoraires seront déterminés au cas par cas.

Missionnement de l'intervenant

- Dans le cadre des opérations en processus complet 1 la mission d'évaluation label / évaluation affichage territoire sera réalisée en même temps que la mission d'évaluation marché et par le même intervenant. L'évaluateur contrôlera donc les exigences liées au(x) label(s)/niveau(x)/exigence(s) au cours de la même intervention.
- Dans le cas d'opération en processus allégé 2 et 3, une mission Evaluation Label sera réalisée. De plus, l'évaluateur, retenu par CERQUAL pour réaliser l'évaluation label / évaluation affichage territoire, réalisera alors, sauf impossibilité ou demande de CERQUAL, la mission CCR Label / CCR Affichage territoire.

Déroulement de la mission

- Envoi OM au vérificateur en précisant le label ou les exigences « Affichages territoires » (référence au document qui inclut les exigences).
- L'évaluateur, retenu par CERQUAL pour réaliser l'évaluation label / évaluation affichage territoire, adresse au Demandeur/Titulaire par mail une demande d'envoi des éléments suivants : le DCE finalisé au format papier et toutes autres pièces nécessaires à l'évaluation du Label/Niveau demandé pour les bâtiments concernés par la demande de label.
- L'évaluateur relance régulièrement le Demandeur afin de mettre à jour le planning d'avancement de l'opération et obtenir le DCE finalisé dans les délais impartis (avant le début des travaux et au plus tard avant la fin de la phase « Gros Œuvre »)
- L'évaluation label / évaluation affichage territoire consiste à vérifier la conformité du DCE finalisé au regard des exigences du Label ou Niveau ou exigence recherché et donne lieu à un rapport complété par l'évaluateur à partir de l'Espace intervenant ou à un complément de rapport Evaluation marché dans le cadre du processus complet 1. L'évaluateur Label envoie ces éléments à CERQUAL via l'espace Intervenant dans un délai de trois semaines maximum (soit 15 jours ouvrés) à partir de la date de réception du dossier technique.
- Une fois les éventuelles corrections apportées à la demande de CERQUAL, le rapport définitif validé sera adressé au Demandeur par CERQUAL.
- Si l'évaluateur Label ne devait pas être le vérificateur Label de l'opération, il se devra d'envoyer à ses frais au vérificateur Label le dossier technique complet sur demande de CERQUAL, pour réalisation des contrôles de conformité au référentiel sur site (contenu du dossier technique défini dans les procédures réseaux).

Reprise d'évaluation label / évaluation affichage territoire

A l'issue de l'évaluation label / évaluation affichage territoire, si les exigences du Label/Niveau/Exigences visé ne sont pas atteintes, CERQUAL informe le Demandeur/Titulaire. Si le Demandeur/Titulaire le souhaite, CERQUAL propose, après analyse de faisabilité, une reprise d'évaluation.

Cette reprise fera alors l'objet d'une prestation complémentaire définie au cas par cas et d'un nouvel ordre de mission spécifique.

3.4.4 Remarques

Pour mettre le **planning** à jour et éviter tout déphasage, l'évaluateur doit faire régulièrement le point avec les Demandeurs sur l'état d'avancement des opérations. Les évaluateurs doivent mettre à jour leurs plannings obligatoirement et uniquement via l'extranet Espace Intervenant accessible depuis l'adresse <https://portail.cerqual-pro.net/>. Tous les 2 à 3 mois des points plannings seront organisés par téléphone entre les évaluateurs et les assistantes techniques CERQUAL.

Pour conserver un fonctionnement efficace, l'évaluateur doit avoir au minimum les disponibilités contractuelles suivantes : 30 dossiers d'évaluation par an. CERQUAL s'engage à mettre tout en œuvre pour missionner les intervenants au minimum convenu. Cependant, une tolérance pourra être appliquée en fonction de l'activité économique du secteur.

Article 4 - Modalités de règlement

4.1 Conditions de paiement

Dans le cadre du processus complet 1, le paiement des prestations relatives aux missions d'Evaluation Construction/Rénovation/EMS et Evaluation label le cas échéant est effectué dans les conditions suivantes :

- 25% à validation par CERQUAL du rapport de Revue de Projet. En l'absence de rapport, aucune facture correspondante ne devra être émise, sauf accord exprès de l'établissement

CERQUAL sur présentation des justifications par l'intervenant. Les honoraires correspondants ne seront pas versés à la Société ;

- 45% à validation par CERQUAL du rapport d'évaluation projet ;
- 30% à validation par CERQUAL du rapport d'évaluation marché.

Le montant de la prestation se verra diminuée de 10 %:

- si l'ordre de mission précise que la revue de projet n'est pas à faire,
- si l'ordre de mission précise que l'opération est réalisée avec un Référent Certification maître d'œuvre
- si la revue de projet n'est pas faite par manque de relance de l'évaluateur

Dans ce cas, le paiement se fera dans les conditions suivantes :

- 70% lors de la remise à CERQUAL du rapport d'évaluation projet validé ;
- 30% lors de la remise à CERQUAL du rapport d'évaluation marché validé.

Dans le cadre du processus 2 et 3, le paiement des prestations relatives aux évaluations conception et évaluations Label le cas échéant et aux reprises d'évaluation quelque soit le processus est effectué dans les conditions suivantes :

100% lors de la remise à CERQUAL du rapport d'évaluation correspondant validé.

Pour les missions exécutées en France métropolitaine, les prix des prestations incluent les frais de déplacement.

4.2 Particularités

Dans le cas d'une modification du nombre de logements concernant une opération déjà en cours d'évaluation, une tolérance de +/- 3 logements sera appliquée. Ainsi, la tarification ne sera pas actualisée si le changement du nombre de logements est dans la tolérance définie.

Hormis les cas prévus dans les Règles de certification, si la mission de l'évaluateur ne peut être normalement conduite à son terme, ce dernier est rémunéré en fonction du travail exécuté, sur justifications à CERQUAL.

En cas de déphasage critique de l'évaluation marché du fait de l'évaluateur, le Contrôle de Conformité au référentiel (CCR) sera alors à la charge de la Société.

Article 1 - Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'intervention de la Société et de ses vérificateurs agréés ou en cours d'agrément pour la réalisation des missions de contrôles de conformité au référentiel (CCR), CCR approfondis, CCR Label / CCR affichage territoire, contre CCR et levée documentaire sur la certification NF Habitat associée ou non à la marque HQE (ci-après nommé NF Habitat / NF Habitat HQE). Elles définissent également les obligations respectives des parties.

Dans la suite du document, le terme « vérificateur » désigne à la fois les vérificateurs agréés et en cours d'agrément.

Article 2 - Mission

Dans le cadre de NF Habitat / NF Habitat HQE et conformément à l'ordre de mission émis, CERQUAL autorise la société à faire réaliser par ses vérificateurs en fonction de leurs agréments les missions suivantes :

Agréments	Applicatifs NF HABITAT / NF HABITAT HQE	Missions réalisées
Vérificateur	Construction Logement NF 500-10 Construction Résidences services NF 500-11 Rénovation Logement - Résidences Services NF 500-13 Rénovation Copropriété NF 500-15 Construction Etablissements Médico-sociaux NF 500-12 Rénovation Etablissements Médico-sociaux NF 500-14	CCR CCR Label / CCR affichage territoire (processus complet 1) Contre CCR Levée documentaire
Vérificateur CCR approfondi	Construction Logement NF 500-10 Construction Résidences services NF 500-11 Rénovation Logement - Résidences Services NF 500-13 Rénovation Copropriété NF 500-15 Construction Etablissements Médico-sociaux NF 500-12 Rénovation Etablissements Médico-sociaux NF 500-14	CCR CCR approfondis CCR Label / CCR affichage territoire (processus complet 1) Contre CCR Levée documentaire
Vérificateur CCR Label / CCR affichage territoire	Construction Logement NF 500-10 Construction Résidences services NF 500-11 Rénovation Logement - Résidences Services NF 500-13 Rénovation Copropriété NF 500-15 Construction Etablissements Médico-sociaux NF 500-12 Rénovation Etablissements Médico-sociaux NF 500-14	CCR Label / CCR affichage territoire (processus allégés 2 et 3) Contre CCR Levée documentaire

A ce titre, le vérificateur tiendra compte des modifications et mises à jour qui pourraient être apportées aux différents applicatifs.

Article 3 - Modalités d'intervention

3.1 Interlocuteur

Dans le cadre du présent contrat, la société ne connaît comme interlocuteur que CERQUAL et le client de CERQUAL, ou leurs représentants habilités.

La société peut nommer un responsable CERQUAL au niveau national, et éventuellement des correspondants régionaux, chargés de suivre l'aspect fonctionnel des relations avec CERQUAL et de régler les manquements éventuels à l'application du présent contrat. Celui-ci devra être désigné dans une annexe complémentaire au présent contrat.

Dans le cadre des missions de CCR, CCR approfondi, CCR Label / CCR affichage territoire, contre CCR et levée documentaire, le vérificateur aura pour interlocuteurs quotidiens le Responsable Technique, le Responsable Technique adjoint et les assistantes techniques de l'établissement CERQUAL dont il dépend.

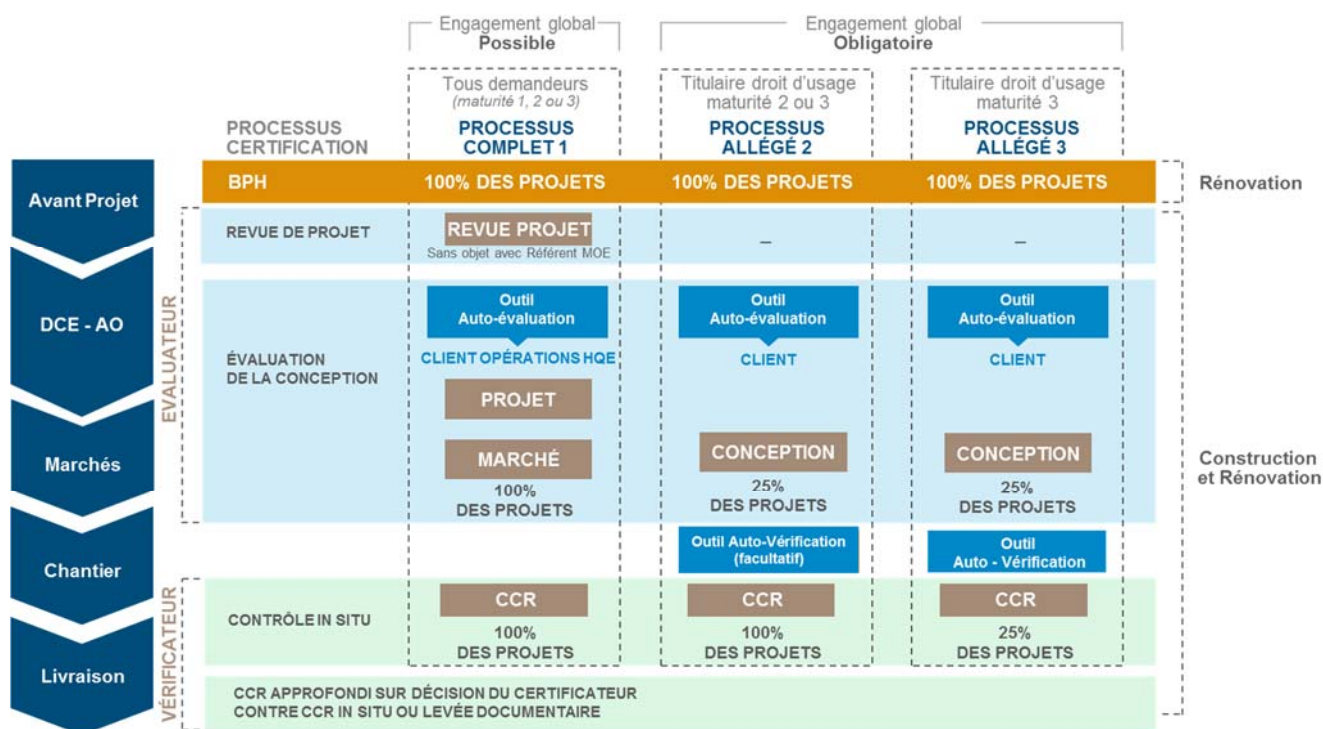
3.2 Rappel du processus

Le processus de certification s’adapte en fonction de différents paramètres, selon les règles de certification du référentiel de certification NF Habitat et NF Habitat HQE :

- Nature de l’ouvrage et étape du cycle de vie,
- Maturité du système de management du Demandeur :
 - Progrès (M1) : Processus de certification à l’opération avec délivrance d’un droit d’usage pour l’opération concernée
 - Maîtrise (M2) : Processus de certification des opérations avec droit d’usage global pour l’ensemble des opérations engagées, avec contrôle, sur site, systématique
 - Optimisation (M3) : Processus de certification des opérations avec droit d’usage global pour l’ensemble des opérations engagées, avec contrôle, sur site, des opérations par sondage

Le Demandeur aura la possibilité d’accéder ou non à un processus avec droit d’usage global pour l’ensemble de ses opérations en fonction du niveau validé par CERQUAL suite à l’audit.

Le type de contrôle effectué sur les opérations dépend de la maturité du système de management du Titulaire, validé par CERQUAL :



3.3. Agrément de l’intervenant

En fonction de la certification recherchée, de l’applicatif et du niveau de processus, des évaluateurs ayant des agréments différents pourront être missionnés :

- Vérificateur
- Vérificateur CCR approfondi
- Vérificateur Label / Affichage territoire

3.3.1 Agrément des intervenants du réseau actuel de CERQUAL

Les intervenants préalablement vérificateur CERQUAL seront agréés pour le ou les applicatif(s) correspondant(s) à l’issue des processus d’agrément suivants :

Agréments existants	Agréments NF HABITAT / NF HABITAT HQE	Processus d'agrément
Vérificateur CCR systématique Qualitel / H&E, Vérificateur PH / PH&E	Vérificateur Vérificateur Label/Affichage territoire	Agrément suite à une formation de 2 jours
Vérificateur Qualitel / H&E NF Logement / NF Logement HQE	Vérificateur Vérificateur CCR approfondi Vérificateur Label/Affichage territoire	Agrément suite à une formation de 2 jours
Vérificateur Thermique Qualitel / H&E, Vérificateur Label PE	Vérificateur Label/Affichage territoire	Agrément suite à une formation d'1 jour

3.3.2 Agrément de nouveaux intervenants

Pour les personnes qui ne seraient pas vérificateur pour CERQUAL, les modalités d'agrément seront pour chaque type d'agrément vérificateur (Vérificateur, Vérificateur CCR approfondi ou Vérificateur Label) :

- ✓ Validation des prérequis par la Direction de la certification de CERQUAL
- ✓ Suivi d'une **formation au référentiel NF Habitat / NF Habitat HQE**
- ✓ Suivi du **parcours d'agrément** suivant :
 - Observation d'une ou plusieurs missions réalisées par un vérificateur agréé
 - Réalisation d'une ou plusieurs missions sous couvert d'un vérificateur agréé et envoi du rapport à la Direction de la certification
 - Suite à ces étapes, la Direction de la Certification envoie la décision finale d'agrément de CERQUAL par mail au candidat et au responsable national.

3.4 Missions de Vérification CCR et CCR approfondis

Vérification CCR et CCR approfondi

Les CCR in situ consistent à vérifier, sur site en phase de réception, la conformité de l'opération aux exigences du référentiel de certification par rapport aux caractéristiques certifiées à la conception.

CERQUAL contrôle par sondages 10% des opérations, de manière approfondie. Cette mission est nommée CCR approfondi.

Les missions CCR décrites dans le guide des missions techniques, sont effectuées par un vérificateur.

Les contrôles sont de 3 natures :

- la revue documentaire : elle consiste à vérifier la cohérence des documents demandés au préalable ;
- les contrôles visuels : ils consistent à vérifier sur site, par des moyens simples (vérification du marquage des produits certifiés, vérification de dimensions, d'épaisseurs,...) les exigences du référentiel ;
- les mesures spécifiques (CCR approfondis) : elles consistent à effectuer des mesures sur site, à l'aide d'équipements spéciaux, les exigences du référentiel.

Le contenu technique des CCR et des CCR approfondis est le même que l'opération soit en processus complet 1, processus allégé 2 ou processus allégé 3 mis à part :

- les non-conformités de l'évaluation conception à lever pour les processus allégés 2 et 3
- les non-conformités de l'évaluation marché en cas de non certification en conception
- les dérogations aux exigences des applicatifs induisant un contrôle in situ.

Missionnement de l'intervenant

CERQUAL adresse en même temps que l'ordre de mission évaluation une lettre de mission qui fait apparaître le montant prévisionnel de la CCR (valable dans tous les processus).

Au plus tard 3 mois avant la livraison de l'opération, CERQUAL adresse de nouveau l'ordre de mission par email et via l'Espace Intervenant au vérificateur désigné (l'évaluateur de l'opération sauf impossibilité ou demande de CERQUAL) conformément aux procédures réseaux mises en place pour la certification NF Habitat / NF Habitat HQE qui précise :

- Le nom et adresse de l'opération, Le nombre de logements, la typologie de l'opération (collectif / individuel) et le type de financement, le nom et les coordonnées du Demandeur / Titulaire
- la marque de certification, le processus de certification appliqué, les labels éventuels, la réglementation thermique appliquée et les référentiels à appliquer, Les stades d'avancement de l'opération
- Les missions à réaliser et les honoraires

Si le vérificateur désigné n'est pas en mesure de réaliser la CCR de l'opération il devra le justifier auprès de CERQUAL, au maximum cinq jours suivant la réception de son ordre de mission, faute de quoi CERQUAL considérera que la mission est acceptée.

Déroulement de la mission

- Dès réception de l'ordre de mission, le vérificateur se rapproche du Demandeur / Titulaire au plus tôt et détermine avec lui le planning prévisionnel de l'opération afin de respecter le phasage de l'intervention : idéalement quinze jours avant la fin des travaux de l'opération (tout en s'assurant par écrit que les éléments indispensables à la bonne réalisation de la mission seront en place et /ou en fonctionnement) et en tout état de cause avant la date de livraison.
- Dès qu'une date d'intervention est programmée, le vérificateur :
 - o en informe CERQUAL via l'Espace Intervenant.
 - o confirme la date au Client de CERQUAL au plus tard dans les 48 h précédent l'intervention en précisant les conditions et modalités d'intervention (cf. Guide CCR)
- Le vérificateur se rend chez le Demandeur / Titulaire afin de réaliser la mission de CCR / CCR approfondie selon le guide de CCR disponible sur l'Espace Intervenant
- Dans les 48h ouvrés suivant la réalisation des CCR, le vérificateur adresse au client de CERQUAL un mail récapitulatif des conclusions et les documents manquants en précisant le délai de retour qui ne peut excéder 10 jours ouvrés après la date d'intervention).
- Le vérificateur réalisera si nécessaire des relances (copie CERQUAL via l'Espace Intervenant) à environ 5 jours et 10 jours suivant la date d'intervention.
- Le vérificateur rédige son rapport d'intervention via l'outil CCR accessible depuis l'Espace Intervenant et il y joint tous les documents nécessaires (rapport de perméabilité, attestation acoustique...). Après un autocontrôle minutieux, il l'adresse à CERQUAL et ce dans un délai de trois semaines maximum (soit 15 jours ouvrés) à partir de la date de réalisation de la mission.
- Une fois les éventuelles corrections apportées à la demande de CERQUAL, le rapport définitif est envoyé via l'Espace par l'intervenant. CERQUAL se chargera ensuite de l'adresser au client de CERQUAL.
- Une fois le rapport validé l'intervenant pourra adresser sa facture pour règlement selon les modalités prévues au contrat.
- Une fois la mission achevée, l'intervenant envoie à ses propres frais le dossier technique complet sur demande de CERQUAL pour archivage (contenu du dossier technique défini dans les procédures réseaux). Si le dossier est numérique il pourra être transmis sous format informatique (CD, clé USB non acceptée).

3.5 Missions de Vérification CCR Label / CCR Affichage territoire

Vérification CCR Label / CCR Affichage territoire

Des Labels et/ou niveaux et/ou exigences peuvent être associés à la certification NF Habitat / NF Habitat HQE. Ces derniers peuvent être de plusieurs natures :

- Labels avec niveaux de performance thermique supérieurs à la réglementation (par exemple Label BEPOS Effinergie)
- Niveaux de performance thermique supérieurs à la réglementation (par exemple : Niveau RT-10%)
- Labels avec des niveaux d'exigences complémentaires à la certification (par exemple : Label Bâtiment Biosourcé)
- Exigences avec des niveaux d'exigences complémentaires à la certification demandée par une collectivité ou un aménageur (Affichage territoire)

Le processus suivant s'applique au processus complet et aux processus allégés:

- évaluation Label / évaluation Affichage territoire, qui consiste à vérifier la conformité des bâtiments concernés aux exigences du label / Niveau / Affichage Territoire, au stade DCE finalisé ;
- délivrance du certificat Label au bâtiment ;
- si nécessaire, un CCR Label / CCR Affichage territoire, qui consiste à vérifier sur site en phase de réception, la conformité des bâtiments concernés aux exigences du label obtenu.

Exigences techniques mission CCR Label– CCR Affichage territoire

Pour les Labels et Niveaux, les exigences sont définies dans la partie Label de chaque applicatif.

Dans le cadre de l'« affichage territoire » deux cas sont possibles :

- Soit les exigences des collectivités/aménageurs sont dans le référentiel NF Habitat / NF Habitat HQE (note 2 et 3). Dans ce cas, le processus évaluation / CCR normal s'applique. Les exigences pourront être contrôlées dans le cadre des évaluations (projet / marché ou conception) et/ou en CCR.
- Soit les exigences des « Affichages territoires » ne sont pas couvertes par le référentiel NF Habitat / NF Habitat HQE (exigences complémentaires hors référentiel de certification) dans ce cas, le contenu des missions Evaluation Affichage territoire et/ou CCR Affichage territoire sera définis par la Direction Etudes et Recherches de CERQUAL dans un document qui inclura les exigences et les honoraires seront déterminés au cas par cas.

Missionnement de l'intervenant

- Dans le cadre des opérations en processus complet 1, processus allégé 2 et tirées au sort dans le processus allégé 3, la mission de CCR Label sera réalisée en même temps que la mission CCR et/ou CCR approfondi et par le même intervenant. Le vérificateur contrôlera donc les exigences liées au(x) label(s) au cours de la même intervention.
- Dans le cas d'opération non tirées au sort dans le processus allégé 3, une mission CCR Label seule sera réalisée. L'évaluateur, retenu par CERQUAL pour réaliser l'évaluation Label, réalisera alors, sauf impossibilité ou demande de CERQUAL, la mission CCR Label.

Déroulement de la mission CCR Label

- Envoi OM au vérificateur en précisant le label ou les exigences « Affichages territoires » (référence au document qui inclut les exigences).
- Le vérificateur CCR Label se rapproche du Demandeur / Titulaire et détermine avec lui le planning prévisionnel de l'opération afin de respecter le phasage de l'intervention : idéalement quinze jours avant la fin des travaux de l'opération (tout en s'assurant par écrit

- que les éléments indispensables à la bonne réalisation de la mission seront en place et /ou en fonctionnement) et en tout état de cause avant la date de livraison.
- Dès qu'une date d'intervention est programmée, le vérificateur :
 - o en informe CERQUAL via l'Espace Intervenant.
 - o confirme la date au Client de CERQUAL au plus tard dans les 48 h précédent l'intervention en précisant les conditions et modalités d'intervention (cf. Guide CCR)
 - Le vérificateur se rend chez le Demandeur / Titulaire afin de réaliser la mission de CCR Label / CCR Affichage territoire selon le guide de CCR disponible sur l'Espace Intervenant
 - Dans les 48h ouvrés suivant la réalisation des CCR, le vérificateur adresse au client de CERQUAL un mail récapitulatif des conclusions et les documents manquants en précisant le délai de retour.
 - Le vérificateur réalisera si nécessaire des relances (copie CERQUAL via l'Espace Intervenant) à environ 5 jours et 10 jours suivant la date d'intervention
 - Le vérificateur rédige son rapport d'intervention via l'outil CCR accessible depuis l'Espace Intervenant ou complète le rapport de CCR / CCR approfondi dans le cadre du processus complet 1 et des opérations tirés au sort dans les processus allégés 2 et 3. Le vérificateur joint à son rapport tous les documents nécessaires (rapport de perméabilité...). Après un autocontrôle minutieux il l'adresse à CERQUAL et ce dans un délai de trois semaines maximum (soit 15 jours ouvrés) à partir de la date de réalisation de la mission.
 - Une fois les éventuelles corrections apportées à la demande de CERQUAL, le rapport définitif est envoyé via l'Espace par l'intervenant. CERQUAL se chargera ensuite de l'adresser au client de CERQUAL.
 - Une fois le rapport validé l'intervenant pourra adresser sa facture pour règlement selon les modalités prévues au contrat.
 - Une fois la mission achevée, l'intervenant envoie à ses propres frais le dossier technique complet sur demande de CERQUAL pour archivage (contenu du dossier technique défini dans les procédures réseaux). Si le dossier est numérique, il pourra être transmis sous format informatique (CD, clé USB non acceptée).

3.6 Missions de Contre-CCR, Levée documentaire

Vérification Contre-CCR, Levée documentaire

Lorsque les contrôles (CCR, CCR approfondi ou CCR Label/ CCR Affichage territoire) mettent en évidence une ou plusieurs non-conformités, CERQUAL pourra missionner, le vérificateur afin de contrôler que les non-conformités sont levées. Trois types de prestations sont alors possibles :

- un contre CCR sur site avec mesures (acoustiques et/ou débit/pression)
- Ou
- un contre CCR sur site sans mesure
- Ou
- une Levée documentaire.

Procédure de réalisation des « contre-CCR » / Levée documentaire :

- Réception d'un Ordre de Mission précisant la prestation à réaliser (missionnement par défaut du vérificateur ayant réalisé le CCR initial),
- Prise de contact avec la maîtrise d'ouvrage : en cas d'absence de réponse après deux relances écrites, prévenir CERQUAL.
- Réalisation de la prestation de Contre-CCR ou levée documentaire.
- Transmission du rapport à CERQUAL via l'outil CCR et le Portail Intervenant au plus tard 15 jours ouvrés après l'intervention et/ou la remise des documents par le maître d'ouvrage. Ce rapport devra préciser les références des documents remis et les non conformités non levées.

Remarque : Si des points sont en suspens, le vérificateur devra effectuer 2 relances écrites auprès du maître d'ouvrage tout en maintenant une remise du rapport dans les délais contractuels.

- Une fois le rapport validé l'intervenant pourra adresser sa facture pour règlement selon les modalités prévues au contrat.
- Si le rapport contient, de nouveau, des non conformités, CERQUAL pourra être amené à missionner le vérificateur agréé pour une nouvelle prestation de Contre-CCR ou levée documentaire.

3.6.1 Remarques

Pour mettre le **planning** à jour et éviter tout déphasage, le vérificateur doit faire régulièrement le point avec les Demandeurs / Titulaires sur l'état d'avancement des opérations. Les vérificateurs doivent mettre à jour leurs plannings obligatoirement et uniquement via l'extranet Espace Intervenant accessible depuis l'adresse <https://portail.cerqual-pro.net/>. Tous les 2 à 3 mois des points plannings seront organisés par téléphone entre les vérificateurs et les assistantes techniques CERQUAL.

Pour conserver un fonctionnement efficace, le vérificateur doit avoir au minimum les disponibilités contractuelles suivantes : 15 dossiers de CCR par an. CERQUAL s'engage à mettre tout en œuvre pour missionner les intervenants au minimum convenu. Cependant, une tolérance pourra être appliquée en fonction de l'activité économique du secteur.

Article 4 - Modalités de règlement

Le paiement des prestations relatives aux missions de contrôle de conformité au référentiel sur site est effectué dans les conditions suivantes :

100% lors de la validation par CERQUAL du rapport

Pour les missions exécutées en France métropolitaine, les prix des prestations incluent les frais de déplacement.

Pour celles exécutées hors France métropolitaine, le remboursement des frais de déplacement sera réglé par le client de CERQUAL selon le barème en vigueur et disponible sur l'extranet CERQUAL.

Article 1 - Propriété du site : acceptation des conditions d'utilisation

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « Conditions d'utilisation ») s'appliquent à l'espace web de CERQUAL dédié aux intervenants <https://portail.cerqual-pro.net/group/intranet> également accessible depuis l'adresse www.qualite-logement.org (ci-après désigné par le terme le « Site »). Le Site est la propriété de CERQUAL SA (« CERQUAL »).

EN UTILISANT LE SITE, VOUS ACCEPTEZ LES PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION ; SI VOUS NE LES ACCEPTEZ PAS, VOUS NE POURREZ PAS UTILISER CE SITE.

CERQUAL se réserve le droit, à sa seule discrétion et à tout moment, de changer, modifier, compléter ou supprimer des parties de ces Conditions d'utilisation. Tant que vous vous conformez aux présentes Conditions d'utilisation, CERQUAL vous accorde un droit personnel limité, non exclusif et non cessible d'accès au Site et d'utilisation du Site.

Article 2 - Règles de bonne utilisation du site

Mes missions – Opération - Champ commentaire

Le champ commentaire présent sur le site dans chaque contrat de certification d'opération n'est pas confidentiel et sera partagé avec l'ensemble des intervenants du contrat. Il conviendra donc d'indiquer votre nom et la date avant toute saisie de commentaire.

Le champ de commentaire n'étant pas destiné à faire remonter des alertes, CERQUAL ne saurait être tenu pour responsable de la non-prise en compte de ces alertes si ces dernières ne lui étaient pas remontées par téléphone ou mail.

CERQUAL sera libre d'utiliser toute information saisie ou document déposé dans le portail sans aucune restriction.

Article 3 - Obligations des utilisateurs

3.1 Contenu

L'ensemble des textes, graphiques, interfaces utilisateur, interfaces visuelles, photographies, marques commerciales, logos, sons, musiques, illustrations et codes informatiques (collectivement désignés par le terme le « Contenu »), notamment le design, la structure, la sélection, la coordination, l'expression, l'aspect et la convivialité, la présentation et l'agencement de ce contenu, figurant sur le Site est détenu, contrôlé ou cédé sous licence par/à CERQUAL, et est protégé par la législation sur l'habillage commercial, les droits d'auteur, les brevets et les marques, et diverses autres lois applicables en matière de propriété intellectuelle et de concurrence déloyale.

Sauf mention expresse figurant dans les présentes Conditions d'utilisation, aucune section du Site ni aucun Contenu ne peuvent être copiés, reproduits, republiés, téléchargés, publiés, exposés en public, encodés, traduits, transmis ou diffusés de quelque façon que ce soit (y compris par « écriture miroir ») sur un autre ordinateur, serveur, site web ou support de publication ou de diffusion, ou pour quelque entreprise commerciale que ce soit, sans l'accord écrit préalable de CERQUAL.

Vous pouvez utiliser les informations sur les produits et les services CERQUAL (tels que les fiches techniques, les articles de la base de connaissances et informations similaires) mis à disposition par CERQUAL en vue de leur téléchargement, dans la mesure où (1) vous ne supprimez pas les avis de droits d'auteur sur les copies de ces documents, (2) vous utilisez ces informations pour votre usage professionnel et à des fins non commerciales et vous ne copiez pas et ne publiez pas ces informations sur un ordinateur en réseau et vous ne les diffusez pas dans quelque média que ce soit, (3) vous n'apportez pas de

modifications à ces informations et (4) vous n'accordez aucun engagement ni aucune garantie quant à la teneur de ces documents (5) vous vous engagez à ne pas transférer ou utiliser ce document pour une autre activité. Dans l'hypothèse où vous ne respecteriez pas votre engagement, vous seriez de plein droit débiteur envers CERQUAL d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal à 10 000 euros sans préjudice de toute action judiciaire que CERQUAL sera en droit d'initier à votre rencontre.

3.2 Utilisation du Site

Vous n'êtes pas autorisé à utiliser des dispositifs, programmes, algorithmes ou autres méthodes automatiques de type « lien profond », « gratte-pages », « robot » ou « araignée », ou tout autre processus manuel similaire ou équivalent, pour accéder, acquérir, copier ou surveiller toute partie du Site ou du Contenu, ni à reproduire ou contourner la structure navigationnelle ou la présentation du Site ou du Contenu pour vous procurer ou essayer de vous procurer des données, des documents ou des informations par des moyens non mis à votre disposition, à dessein, par le biais du Site. CERQUAL se réserve le droit d'interdire ce type d'activité.

Vous ne devez pas essayer d'accéder de façon illicite à toute section ou fonctionnalité du Site, ni à tout autre système ou réseau connecté au Site ou à un serveur CERQUAL, ni aux services offerts sur ou par l'intermédiaire du Site, par piratage informatique, « reniflage » de mots de passe ou tout autre moyen illégitime.

Vous ne devez pas essayer de sonder, d'analyser ou de tester la vulnérabilité du Site ou de tout réseau connecté au Site, ni enfreindre les mesures de sécurité et d'authentification mises en place sur le Site ou les réseaux connectés au Site. Vous n'êtes pas autorisé à rétro-interroger, tracer ou essayer de tracer les informations sur les autres utilisateurs ou visiteurs du Site, ou les autres clients de CERQUAL, notamment tout compte CERQUAL dont vous n'êtes pas le détenteur ou sa source, ni à exploiter le Site ou les services ou les informations mis à disposition ou offerts sur ou via le Site, de quelque manière que ce soit, dans le but de révéler ces informations, notamment les informations d'identification personnelles ou les informations autres que vos propres informations, telles qu'elles apparaissent sur le Site.

Vous vous engagez à ne prendre aucune mesure qui imposerait une charge excessive ou déraisonnable sur l'infrastructure du Site ou des systèmes ou des réseaux de CERQUAL, ou de tout système ou réseau connecté au Site ou à CERQUAL.

Vous vous engagez à n'utiliser aucun dispositif, logiciel ou sous-programme pour interférer ou essayer d'interférer sur le bon fonctionnement du Site ou de toute transaction conduite sur le Site ou sur l'utilisation du Site par toute autre personne.

Vous ne devez pas essayer de contrefaire les en-têtes ou manipuler les identifiants de quelque manière que ce soit pour déguiser l'origine d'un message ou d'une transmission envoyée à CERQUAL sur ou via le Site, ou d'un service offert sur ou via le Site. Vous ne devez pas prétendre être ou représenter quelqu'un d'autre, ni vous faire passer pour une autre entité physique ou morale.

Vous ne devez pas utiliser le Site ou son Contenu dans un dessein illicite ou prohibé par les présentes Conditions d'utilisation, ni en vue d'encourager toute activité illégale ou autre portant atteinte aux droits de CERQUAL ou de tiers.

3.3 Comptes, mots de passe et sécurité

Certains services et fonctionnalités offerts sur ou via le Site peuvent nécessiter l'ouverture d'un compte (y compris la configuration d'un identifiant CERQUAL et d'un mot de passe). Vous avez l'entière responsabilité de préserver la confidentialité des informations relatives à votre compte, notamment votre mot de passe, et toutes les opérations effectuées sous votre compte. Vous vous engagez à prévenir CERQUAL immédiatement en cas d'utilisation non autorisée de votre compte ou de votre mot de passe, ou de toute violation de la sécurité. Toutefois, vous pourrez être tenu pour responsable des préjudices subis par

CERQUAL ou par tout autre utilisateur ou visiteur du Site dû à l'utilisation de votre identifiant CERQUAL, votre mot de passe ou votre compte par une autre personne.

Vous n'êtes pas autorisé à utiliser l'identifiant CERQUAL, le mot de passe ou le compte d'une autre personne, à quelque moment que ce soit, sans l'autorisation et l'accord explicite du détenteur de cet identifiant CERQUAL, de ce mot de passe ou de ce compte. CERQUAL ne pourra être tenu pour responsable des préjudices découlant de votre manquement à respecter ces obligations.

3.4 Confidentialité

En outre, en utilisant ce Site, vous reconnaissez et acceptez le fait que les transmissions via Internet ne sont jamais totalement confidentielles et sûres. Vous comprenez le fait que tout message ou toute information que vous transmettez au Site peut être lu ou intercepté par d'autres, même si un avis spécial précise qu'une transmission donnée (coordonnées de carte bancaire, par exemple) est chiffrée.

3.5 Exclusions de garantie

CERQUAL NE GARANTIT PAS QUE LE SITE OU SON CONTENU OU LES SERVICES ET FONCTIONNALITÉS OFFERTS SUR LE SITE SERONT EXEMPTS D'ERREURS OU ACCESSIBLES DE FAÇON ININTERROMPUE, QUE LES DÉFAUTS ÉVENTUELS SERONT CORRIGÉS, NI QUE L'UTILISATION DU SITE PRODUIRA DES RÉSULTATS SPÉCIFIQUES. LE SITE ET SON CONTENU SONT FOURNIS SUR UNE BASE « EN L'ÉTAT » ET « SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ ». TOUTES LES INFORMATIONS FOURNIES SUR LE SITE SONT SUSCEPTIBLES D'ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. CERQUAL NE PEUT GARANTIR QUE LES FICHIERS ET LES DONNÉES QUE VOUS TÉLÉCHARGEZ DEPUIS LE SITE SERONT EXEMPTS DE VIRUS, DE CONTAMINATION OU DE FONCTIONNALITÉS MALVEILLANTES. CERQUAL REJETTE TOUTE FORME DE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT TOUTE GARANTIE D'EXACTITUDE, DE NON-CONTREFAÇON, DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER. CERQUAL REJETTE ÉGALEMENT TOUTE RESPONSABILITÉ AU REGARD DES ACTES, DES OMISSIONS OU DU COMPORTEMENT DE TIERS EN CONNEXION OU ASSOCIÉS AVEC VOTRE UTILISATION DU SITE ET/OU DE SERVICES CERQUAL. VOUS ASSUMEZ L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ QUANT À VOTRE UTILISATION DU SITE ET DES SITES LIÉS.

Les exclusions de garantie ci-dessus concernent l'ensemble des dommages, pertes ou préjudices dus à tout défaut d'exécution, erreur, omission, interruption, suppression, défaut, retard d'exécution ou de transmission, virus informatique, rupture de ligne de communication, vol, destruction, accès illicite ou utilisation, que ce soit pour rupture de contrat, faute professionnelle, négligence ou toute autre cause d'action.

CERQUAL se réserve le droit d'effectuer l'une des actions suivantes à tout moment et sans préavis : (1) modifier, suspendre ou bloquer le fonctionnement ou l'accès à tout ou partie du Site, pour quelque motif que ce soit ; (2) modifier tout ou partie du Site et toutes règles ou conditions applicables ; (3) interrompre le fonctionnement de tout ou partie du site, à des fins de maintenance périodique ou non, de correction d'erreurs ou de modifications.

3.6 Limitation de responsabilité

Dans la mesure autorisée par la loi, CERQUAL ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de dommages indirects, exemplaires, accessoires ou punitifs, y compris de toute perte de bénéfice, même si CERQUAL a été prévenu de l'éventualité de tels dommages.

Si, nonobstant les autres dispositions des présentes Conditions d'utilisation, CERQUAL était tenu pour responsable de dommages ou de préjudices que vous auriez subis des conséquences de, ou en rapport avec, l'utilisation du Site ou de tout Contenu, la responsabilité de CERQUAL ne pourrait en aucun cas être engagée pour un montant supérieur (1) au total des honoraires de la mission concernée ou (2) à 2000 €.

3.7 Indemnisation

Vous vous engagez à indemniser et à dégager de toute responsabilité CERQUAL pour toute demande, perte, responsabilité financière, réclamation ou dépense (y compris les frais juridiques) résultant d'une action d'un tiers à l'encontre de CERQUAL due à, ou en rapport avec votre utilisation du Site.

3.8 Infraction aux présentes conditions d'utilisation

CERQUAL se réserve le droit, à tout moment, de divulguer toutes les informations jugées nécessaires pour se conformer à la loi, la réglementation, la voie judiciaire.

Vous convenez du fait que CERQUAL pourra, à sa seule discrétion et sans préavis, résilier votre droit d'accès au Site et/ou vous empêcher d'accéder au Site à l'avenir, s'il est déterminé que vous n'avez pas respecté les présentes Conditions d'utilisation ou d'autres accords ou les clauses du contrat de sous-traitance.

Vous convenez du fait que CERQUAL pourra, à sa seule discrétion et sans préavis, résilier votre droit d'accès au Site pour un motif déterminé, notamment (1) en cas de retrait de vos agréments, (2) en cas d'interruption ou de modification importante du Site ou d'un service offert sur ou via le Site, ou (3) en cas de problèmes techniques inattendus.

3.9 Droit applicable - résolution des litiges

Les présentes conditions sont régies par le droit français. En cas de litige, le Tribunal de Commerce de Paris sera le seul compétent.

3.10 Divers

Si les dispositions des présentes Conditions d'utilisation étaient considérées comme nulles ou inapplicables, celles-ci devront être limitées ou supprimées, dans la mesure minimale nécessaire, et remplacées par des dispositions valables qui expriment mieux l'intention de ces Conditions d'utilisation de façon à ce qu'elles restent pleinement applicables. Les présentes Conditions d'utilisation constituent la globalité de l'accord entre vous et CERQUAL concernant l'utilisation du Site, et les autres accords écrits ou oraux existants précédemment entre vous et CERQUAL concernant cette utilisation sont annulés et remplacés par les présentes. CERQUAL n'acceptera aucune contre-proposition relative à ces Conditions d'utilisation, et toutes les propositions de cette nature sont catégoriquement rejetées aux termes des présentes. Tout manquement de CERQUAL à insister sur, ou à imposer un strict respect des présentes Conditions d'utilisation ne pourra être interprété comme une renonciation par CERQUAL à toute disposition ou tout droit dont CERQUAL dispose pour faire appliquer ces Conditions d'utilisation. De même, le cours des relations entre CERQUAL et vous ou un tiers ne pourra être interprété comme modifiant les dispositions des présentes Conditions d'utilisation. Les présentes Conditions d'utilisation ne pourront être interprétées comme conférant des droits ou des voies de recours à un tiers.