

REFERENTIEL DE QUALIFICATION « RGE ETUDES »



Réf. Rédacteur : LNE/CESP/PP/SAN

Révision n°4 – 12 juillet 2021

Approbation par le Directeur de la
Certification du LNE le 20 octobre 2021

SOMMAIRE

1. OBJET	3
2. DOMAINE D'APPLICATION.....	3
3. REFERENTIELS	3
4. PROCESSUS & CRITERES DE QUALIFICATION	4
4.1 Processus de qualification	4
4.2 Vérification initiale de la conformité administrative du dossier	4
4.3 Audits sur site	6
5. MODALITES DE DELIVRANCE DU CERTIFICAT DE QUALIFICATION ET DE QUALIFICATION PROBATOIRE.....	13
5.1 Processus de décision de qualification	13
5.2 Support de communication	14
6. OBLIGATIONS DU DEMANDEUR ET DU PRESTATAIRE QUALIFIE	15
7. PROCEDURE DE RECOURS AMIABLE, D'APPEL ET DE RECLAMATION	17
ANNEXE 1 : PROCESSUS DE QUALIFICATION	19
ANNEXE 2 : TERMINOLOGIE.....	20
ANNEXE 3 : MODALITES TARIFAIRES	22
ANNEXE 4 – FORMULAIRE DE DEMANDE DE QUALIFICATION	23

1. OBJET

Ce référentiel définit les exigences auxquelles doivent satisfaire les prestataires d'audits énergétiques pour obtenir une qualification « **RGE Etudes** » (Reconnu Garant de l'Environnement) par le LNE.

La qualification délivrée par le LNE a pour objectifs principaux :

- de reconnaître la capacité du prestataire qualifié à réaliser des audits énergétiques à forte valeur ajoutée et de l'inciter à optimiser ses prestations ;
- de garantir au client final la compétence et l'expérience professionnelle du prestataire qualifié.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Dans le domaine « **Bâtiments** », des aides peuvent être accordées à la société demandeuse d'un audit énergétique si le prestataire détient une qualification bénéficiant de la reconnaissance « RGE Etudes ».

L'audit énergétique est un examen et une analyse méthodiques des flux et des consommations énergétiques d'un site, d'un bâtiment, d'un système ou d'un organisme. Il peut s'appliquer dans un cadre volontaire ou dans un cadre réglementaire.

Dans le cadre réglementaire, la directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique oblige les grandes entreprises à réaliser, tous les 4 ans, un audit énergétique de leurs activités. Le décret n° 2013-1121 du 4 décembre 2013 précise le seuil suivant : les entreprises soit de plus de 250 salariés, soit réalisant un chiffre d'affaires hors taxe annuel de plus de 50 millions d'euros ou un total de bilan de plus de 43 millions d'euros, doivent réaliser un audit de leurs usages énergétiques avant le 5 décembre 2015.

Les organismes réalisant des prestations d'audits énergétiques doivent, pour leur part, être qualifiés par un organisme accrédité par un organisme signataire de l'accord européen multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation.

Le LNE s'engage à répondre à tout type de demande de qualification, quelle que soit la taille de l'organisme demandeur ou son affiliation éventuelle à une structure collective.

3. REFERENTIELS

- NF X50-091 (2012) – Exigences générales relatives aux organismes de qualification de fournisseurs
- Directive 2012/27/UE du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique
- Décret n° 2013-1121 du 4 décembre 2013 relatif aux seuils au-delà desquels une personne morale réalise un audit énergétique
- Décret n° 2014-1393 du 24 novembre 2014 relatif aux modalités d'application de l'audit énergétique
- Arrêté du 24 novembre 2014 relatif aux modalités d'application de l'audit énergétique
- NF EN 16247-1 (2012) : Audits énergétiques - Partie 1 : Exigences générales
- NF EN 16247-2 (2014) : Audits énergétiques - Partie 2 : Bâtiments
- NF EN 16247-5 (2015) : Audits énergétiques - Partie 5 : Compétence des auditeurs
- Charte d'engagement « RGE » du 27 mai 2016
- Document ADEME : Les qualifications et certifications RGE Etudes (<https://www.ademe.fr/qualifications-certifications-rge-etudes>)

4. PROCESSUS & CRITERES DE QUALIFICATION

4.1 Processus de qualification

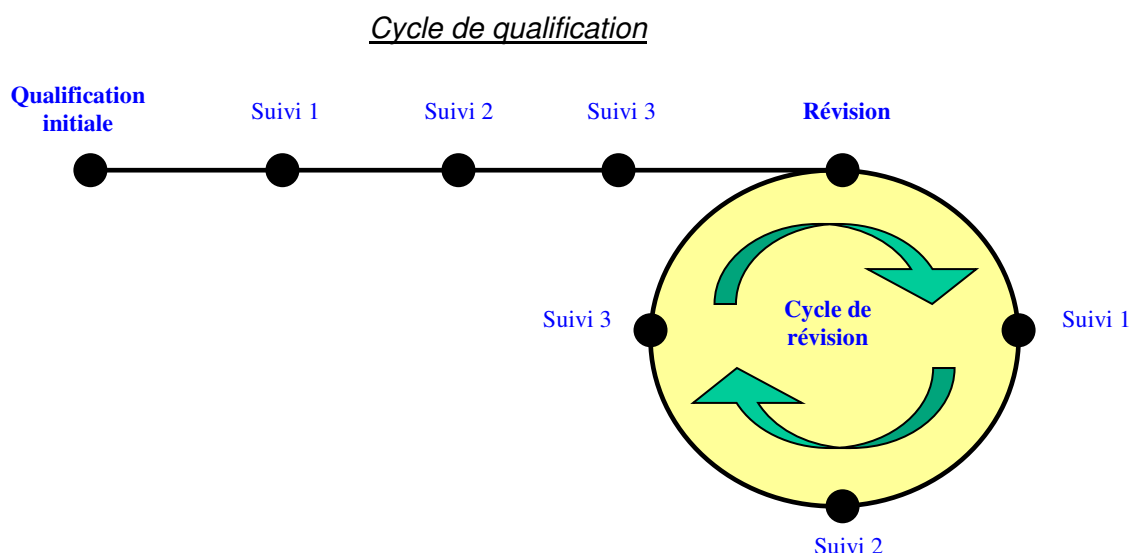
Le processus de **qualification initiale** se déroule en trois étapes (cf. annexe 1) :

- une vérification de la conformité administrative du dossier,
- un audit initial sur site d'une durée standard de 1 jour,
- une décision de qualification.

A l'issue de la décision de qualification, le cycle de qualification s'enclenche.

Ce cycle de qualification s'étend sur 4 ans. Il s'articule de la manière suivante :

- un **suivi de qualification annuel**, composé d'une revue des critères légaux, administratifs, juridiques et financiers, d'un audit sur site d'une durée standard de 1 jour et, le cas échéant, d'une décision de maintien de la qualification ;
- une **révision de qualification tous les 4 ans**, composée d'une revue du respect des critères légaux, administratifs, juridiques, financiers et des moyens humains du prestataire, d'un audit sur site d'une durée standard de 1 jour et, le cas échéant, d'une décision de révision de la qualification pour une nouvelle période de 4 ans.



4.2 Vérification initiale de la conformité administrative du dossier

4.2.1 Candidature

La demande de candidature comprend :

- l'identification du demandeur,
- le(s) domaine(s) pour le(s)quel(s) la qualification est demandée (Bâtiments, seule qualification proposée par le LNE dans le cadre du RGE Etudes),
- le nombre d'auditeurs et de référents techniques,
- une lettre d'engagement signée (cf. page 2 de la demande de candidature – annexe 4 du présent référentiel).

Cette demande donne lieu à une offre commerciale.

Note : la lettre d'engagement signée peut être envoyée en même temps que le dossier.

4.2.2 Eléments démontrant l'expérience professionnelle

Le demandeur doit fournir :

- a. la liste des référents techniques et des auditeurs qualifiés, en précisant leur lieu d'établissement,
- b. tous documents permettant de justifier de la compétence des auditeurs et des référents techniques (CV, diplômes, attestations de formation aux normes EN 16247-1 et 2 de 3 jours),

Note : La formation à la série de normes EN 16247 doit être de 3 jours minimum ; toutefois cette durée peut-être réduite d'1 journée si une formation aux méthodologies d'audits énergétiques peut être démontrée (exemple : formation au cahier des charges ADEME, ...).

- c. 3 rapports d'audits énergétiques achevés sur les 4 dernières années dans le domaine « Bâtiments » et attestées par les donneurs d'ordre ou maîtres d'ouvrage,

En l'absence de références de prestations d'audits (cas d'une qualification probatoire) : des éléments démontrant la capacité du demandeur à réaliser des audits énergétiques dans le domaine « Bâtiments ».

4.2.3 Critères légaux, administratifs et juridiques

Afin d'être qualifié, le demandeur doit satisfaire aux exigences suivantes en produisant les documents correspondants :

Exigences réglementaires	Pièces justificatives à fournir
Ne pas appartenir à une société dont le siège social est situé dans un pays avec lequel tout commerce est interdit.	1) Statuts (pour les formes juridiques autres que les professions libérales). 2) Liste des porteurs de parts ou d'actions pour ceux qui détiennent plus de 10 % du capital social, avec les montants détenus. 3) Organigramme décrivant les missions des différents services / départements / entités de l'entreprise. 4) Plaquette commerciale.
Ne pas être en état de liquidation judiciaire, de cessation d'activités.	5) Numéro SIREN et attestation sur l'honneur que l'organisme qualifié n'est pas en état de liquidation judiciaire ou en cessation d'activités
Les dirigeants de fait ou de droit ne doivent pas faire l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle. Le dirigeant ou un de ses représentants mandatés ne doit pas avoir fait l'objet depuis moins de 5 ans, d'un jugement ayant autorité de chose jugée et dont il a eu connaissance, constatant sa participation à une organisation criminelle, une corruption, une fraude, un blanchiment de capitaux ou un délit affectant sa moralité dans l'exercice de sa profession.	6) CV de/des personne(s) ayant le pouvoir d'engager l'organisme demandeur. 7) Extrait de casier judiciaire de moins de 3 mois pour le/les personne(s) ayant le pouvoir d'engager la l'organisme demandeur.
Etre en règle avec les obligations relatives au paiement des cotisations sociales, des impôts et taxes.	8) Page 3 du formulaire NOTI2 de l'année en cours, ou attestation sur l'honneur de régularité administrative et financière.
Produire les attestations justifiant la souscription des assurances couvrant les responsabilités liées à l'exercice des activités	9) Attestation(s) d'assurance(s) (responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile d'exploitation) en vigueur et mentionnant les activités garanties et

concernées par les qualifications demandées.	couvrant notamment les audits énergétiques.
<p>10) Lorsqu'un organisme souhaite inclure dans le périmètre de qualification plusieurs entités juridiques différentes, elle doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - démontrer l'existence de liens juridiques ou contractuels entre les entreprises permettant d'assurer que les critères d'attribution de la qualification sont remplis par l'ensemble des entités concernées par la qualification, - identifier, de l'étape de candidature à celle de qualification, l'organisme responsable du respect par les autres entités des exigences liées à la qualification, et celle bénéficiaire du certificat de qualification. 	

Les organismes étrangers doivent produire les documents équivalents délivrés par les services et autorités compétentes du pays où elles sont établies et où elles exercent.

Pour les organismes souhaitant bénéficier de la qualification RGE dans le domaine « Bâtiments », le respect des exigences de l'ADEME applicables aux prestataires, définies dans la Charte d'engagement « RGE », devra être démontré.

4.2.4 Critères financiers

Afin d'être qualifié, le demandeur doit démontrer la cohérence et l'adéquation des moyens au regard de sa santé financière, en produisant les documents correspondants :

Exigences réglementaires	Pièces justificatives à fournir
Informations financières sur au moins ses deux derniers exercices comptables clos (document de référence).	11) Formulaire CERFA n° 2052 ou 2035 (ou équivalent) issu de la liasse fiscale pour les deux derniers exercices clos.

4.2.5 Validation administrative par le LNE

La vérification de la conformité administrative du dossier s'effectue sur la base d'un examen documentaire. En cas de dossier incomplet, l'instructeur informe le demandeur sous un mois pour réclamer les compléments.

La validation initiale, de suivi et de révision de la conformité administrative est formalisée par un enregistrement transmis au demandeur.

4.3 Audits sur site

4.3.1 Organisation des audits

4.3.1.1 Dispositions relatives à l'audit sur site

La durée des audits sur site définie au § 4.1 peut être revue en fonction du nombre d'auditeurs, du nombre de domaines de qualification, du nombre de prestations réalisées ou de la criticité des non-conformités relevées lors du précédent audit.

Un plan d'audit est communiqué au prestataire au moins 10 jours ouvrés avant l'audit.

En cas de besoin, le LNE peut faire appel à un expert pour recueillir un avis technique. Les conditions d'intervention de l'expert seront définies par le LNE.

Lorsque l'audit d'un prestataire couvre plusieurs entités juridiques différentes, l'échantillonnage est réalisé de telle manière que toutes les entités soient auditées au cours du cycle d'audit de 4 ans.

4.3.1.2 Rapport d'audit

L'audit sur site donne lieu à un rapport contenant les observations, constats et éventuelles non-conformités ¹ identifiés au cours de l'audit.

La classification des non-conformités est effectuée par le Responsable d'audit en accord avec les éventuels membres de l'équipe d'audit. La non-conformité est classée critique lorsque, sur la base d'évidences objectives :

- il y a présence d'un risque significatif pour la conformité aux exigences spécifiées, ou
- il y a présence d'un risque significatif pour la capacité de l'organisation mise en place à maîtriser la conformité à une exigence spécifiée, ou
- il y a non-respect systématique ou répété d'une exigence spécifiée.

Dans les autres cas, la non-conformité est classée non critique.

Le rapport d'audit peut également contenir :

- des points forts (éléments pour lesquels le prestataire dépasse les exigences du référentiel) ;
- des points conformes à surveiller (points pour lesquels le prestataire devra être vigilant car risquant de n'être plus conforme à une exigence du référentiel lors du prochain audit, ou opportunité d'optimisation de l'organisation) ;
- des points à éclaircir (aspects nécessitant des compléments d'information à l'issue de l'audit).

4.3.2 Contenu des audits sur site

Les audits sur site ont pour objectif d'évaluer les capacités du prestataire à réaliser une prestation d'audit énergétique sur la base des thèmes suivants :

4.3.2.1 Compétence du personnel d'audit énergétique

Le prestataire doit démontrer que ses référents techniques et ses auditeurs énergétiques disposent des qualifications et expériences adaptées au type de travail entrepris, ainsi qu'au domaine d'application, à l'objectif et au degré d'approfondissement convenus.

Référents techniques

Le prestataire doit désigner un ou plusieurs référents techniques ayant un rôle opérationnel dans la production et/ou la validation des audits énergétiques. Leur lieu d'établissement sera inscrit sur le certificat de qualification.

Le nombre de ces référents techniques devra être au minimum de 1 par tranche de 20 personnes de l'effectif œuvrant dans le domaine de l'audit énergétique concerné. Cet effectif devra être justifié.

Le prestataire doit fournir pour chaque référent technique la preuve de ses compétences en matière d'audit énergétique, selon la formation initiale, l'expérience et les exigences en termes de formation continue.

L'expérience minimale requise dans le domaine de la maîtrise de l'énergie doit être de :

¹ Non-conformité : non satisfaction d'une exigence du référentiel audité.

- 3 ans pour les référents techniques disposant d'un titre ou d'un diplôme de niveau I²,
- 4 ans pour les référents techniques disposant d'un titre ou diplôme de niveau II ou III,
- 7 ans pour les référents techniques disposant d'un autre titre ou diplôme.

Dans le domaine « Bâtiments » :

Le (ou les) référent(s) technique(s) est (sont) un (des) thermicien(s) ayant suivi une formation à l'audit énergétique d'une durée minimale de trois jours et abordant les sujets suivants :

- méthodologie de l'audit ;
- connaissance des meilleures techniques disponibles.

Note : La formation à la série de normes EN 16247 doit être de 3 jours minimum ; toutefois cette durée peut-être réduite d'1 journée si une formation historique aux méthodologies d'audits énergétiques peut être démontrée (exemple : formation au cahier des charges ADEME, ...).

Cette formation aborde en outre les points suivants :

- recueillir et analyser les informations permettant de comprendre le fonctionnement réel du bâtiment ;
- préparer la visite sur site et identifier les points de blocage ;
- sur site, savoir évaluer l'état de la chaufferie, de l'éclairage, de la ventilation, l'état du bâti, des équipements responsables des autres usages ;
- sur site, savoir questionner les occupants sur le confort et les usages ;
- récolter l'analyse des factures avec l'évaluation des consommations théoriques du bâtiment faite sur logiciel de calcul autre que réglementaire ;
- identifier les usages énergétiques à fort impact, dégager les priorités de travaux et les chiffrer ;
- convaincre le maître d'ouvrage.

Le prestataire devra disposer en propre d'un ou plusieurs spécialistes possédant des compétences dans le domaine de l'électricité courants forts et du clos et couvert.

Auditeurs énergétiques

Le prestataire doit disposer, pour chaque auditeur qualifié, d'enregistrements permettant de démontrer la conformité aux exigences relatives :

- au niveau d'études,
- aux formations initiales et continues,
- à l'expérience professionnelle dans le domaine des audits énergétiques,
- aux connaissances et expériences acquises ou prévues au plan de formation annuel.

La norme NF EN 16247-5 « Compétences des auditeurs énergétiques » peut servir de base pour la démonstration des compétences, en ce qui concerne notamment :

- les principes et la méthodologie d'un audit énergétique tels que décrits dans les normes NF EN 16247-1 et -2 ;
- la connaissance à un niveau approprié des exigences législatives et réglementaires applicables ;
- la connaissance adéquate de l'approvisionnement énergétique (disponibilité de sources d'énergie, processus de production, tarifs, unités d'énergie,...) ;

² Les niveaux auxquels il est fait référence sont les « niveaux français » mentionnés au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP)

- les connaissances techniques adéquates (secteur d'activité du client, principes physiques, technologies, plans de mesurage, équipements de mesure, analyse des résultats d'essai,...) ;
- l'utilisation d'outils de calcul et de simulation permettant d'évaluer la performance énergétique, et de chiffrer le coût et le retour sur investissement des recommandations d'amélioration listées.

Confidentialité

Le prestataire doit rappeler leur engagement de confidentialité aux auditeurs énergétiques, considérant comme confidentielle toute information fournie au cours de l'audit énergétique.

Objectivité

Le prestataire doit considérer les intérêts de l'audité comme primordiaux et agir en toute objectivité. Concernant la prévention des risques de conflit d'intérêt, le prestataire doit mettre en œuvre des mesures préventives permettant de détecter tout risque au regard des activités.

Transparence

Le prestataire doit prévenir tout risque de conflit d'intérêts en prenant compte des objectifs ou engagements commerciaux touchant aux produits et processus qui pourraient être en contradiction avec l'audit énergétique.

4.3.2.2 Moyens techniques nécessaires à une prestation d'audit énergétique

Le prestataire doit posséder et maîtriser la gestion de moyens matériels nécessaires à la réalisation de la prestation d'audit énergétique, et notamment sa phase d'instrumentation et d'essais sur site.

La possession ou l'utilisation de ces moyens peut être attestée par des factures d'achat et/ou de location, ou par des enregistrements démontrant leur suivi (fiches de vie, constats d'entretien ou de vérification, certificats d'étalonnage, traçabilité dans les rapports d'audit,...).

Qualification « Bâtiments »

Le prestataire doit présenter les moyens techniques utilisés dans la réalisation des audits énergétiques permettant d'appliquer les exigences méthodologiques prévues par les normes 16247-1 et 16247-2.

Ces moyens sont a minima les suivants : luxmètre, wattmètre, ampèremètre, voltmètre, pince ampèremétrique, compteur d'énergie, équipement de mesure et/ou d'enregistrement de températures et de débits de ventilation, analyseur de combustion, caméra thermique, logiciel de simulation dynamique.

4.3.2.3 Réalisation de la prestation d'audit énergétique

Le prestataire doit démontrer son expérience et/ou ses capacités à fournir une prestation d'audit énergétique, notamment à travers les conditions de réalisation d'une ou plusieurs références.

Maîtrise documentaire

Les documents requis pour la prestation (procédures, formulaires, documents extérieurs, enregistrements,...) doivent être maîtrisés : identification, approbation, diffusion, lisibilité, protection, revue, classement, archivage, élimination,...

Le prestataire doit être en possession des textes réglementaires et des normes relatives à la prestation d'audit énergétique. Le prestataire doit établir une veille afin d'en garantir la prise en compte et la mise à jour.

Note méthodologique

Le prestataire doit fournir une note méthodologique d'intervention détaillant les modalités pratiques des prestations d'audit énergétique. Cette note s'appuie notamment sur les normes NF EN 16247-1 et NF EN 16247-2 pour la qualification « Bâtiments ».

Etude(s) de cas

Lors de l'audit sur site, l'équipe d'audit sélectionne un ou plusieurs rapports d'audits énergétiques représentatifs du domaine soumis à qualification. Le déroulement étape par étape de la prestation (contact préliminaire, réunion de démarrage, recueil de données, travail sur site, analyse, rapport, réunion de clôture) est revu avec l'auditeur et/ou le référent technique ayant réalisé la prestation.

L'équipe d'audit s'attache à évaluer la conformité, la traçabilité, la pertinence et la valeur ajoutée de la prestation pour le client final, y compris le taux de couverture du montant des factures énergétiques et, le cas échéant, la procédure d'échantillonnage des sites audités lors de la prestation.

Les opportunités d'amélioration de l'efficacité énergétique préconisées dans le rapport d'audit énergétique doivent être classées hiérarchiquement en fonction de leur retour sur investissement : moins d'1 an, entre 1 et 4 ans, au-delà de 4 ans.

L'audit couvre la vérification des moyens techniques du tableau 2 de l'annexe 1 de la Charte RGE Etudes (2016) : luxmètre, wattmètre, ampèremètre, voltmètre, pince ampèremétrique, compteur d'énergie, équipement de mesure et/ou d'enregistrement de températures et de débits de ventilation, analyseur de combustion, caméra thermique, logiciel de simulation dynamique et/ou outil de calcul de consommations d'énergie.

L'audit couvre également la vérification du respect des points de contrôle concernant les signes de qualité prévus au tableau 3 de l'annexe 1 de la charte RGE Etudes (2016).

Objectivité de l'analyse
Validité de la méthode de calcul utilisée
Prise en compte des besoins des occupants
Analyse des consommations d'énergie(s) facturée(s) si possible sur 3 ans
Investigation de tous les postes de consommation d'énergie et réalisation de mesures en tant que de besoin.
Recollement consommations calculées/consommations facturées
Exhaustivité du rapport technique et justification des valeurs prises en considération pour les calculs
Présence d'une synthèse « lecture rapide »
Propositions de « programmes de travaux » combinant différentes actions d'économies d'énergie et/ou de recours aux ENR et répondant à des objectifs de performance
Adéquation avec le cahier des charges d'audit énergétique de l'ADEME en vigueur disponible sur www.diagademe.fr

Le respect des points de contrôle est détaillé dans le rapport d'audit.

Lors de son évaluation, l'équipe d'audit intègre aussi le plan de contrôle fourni par l'ADEME pour les audits énergétiques.

Enquête auprès de clients finaux

Lors de l'audit initial et de révision, au moins un client final de chaque domaine couvert par la qualification est interrogé sur les conditions de réalisation de la prestation. Les thèmes

abordés sont notamment : la préparation de la prestation, sa réalisation, sa restitution, la qualité du rapport d'audit, la compétence des auditeurs et la satisfaction générale concernant la prestation. Le compte-rendu de cet entretien est consigné succinctement dans le rapport d'audit.

Cette enquête n'est pas réalisée lors d'une qualification probatoire.

Dispositions relatives à la sous-traitance

Tout recours à la sous-traitance complète d'une prestation d'audit énergétique n'est possible qu'à la condition que ce prestataire soit lui-même qualifié par un organisme de qualification accrédité et qu'il bénéficie de la reconnaissance « RGE Etudes ». Le client final doit en être informé. Cette disposition doit rester ponctuelle.

Ces sociétés doivent être assurées pour les prestations à exécuter.

4.3.3 Suites données à l'audit sur site

Toute non-conformité notifiée fait l'objet d'une réponse avec analyse des causes, corrections et actions correctives proposées par le demandeur/titulaire.

Un plan d'actions pour répondre à une non-conformité critique ou non-critique est transmis au Responsable d'audit dans les 3 semaines qui suivent la fin de l'audit

Dans le cadre d'une non-conformité critique :

- Les preuves tangibles garantissant la mise en œuvre de la correction permettant d'éliminer cette non-conformité sont à transmettre avec le plan d'actions.
- Les preuves tangibles garantissant la mise en œuvre de l'action corrective associée à cette non-conformité sont transmises au LNE dans les délais demandés par le LNE.

Dans le cadre d'une non-conformité non-critique, les preuves tangibles garantissant la mise en œuvre de la correction permettant d'éliminer cette non-conformité et de l'action corrective associée sont transmises au LNE au plus tard lors de l'audit suivant afin de faire l'objet d'une vérification sur site, sauf demande spécifique faite par le LNE.

5. MODALITES DE DELIVRANCE DU CERTIFICAT DE QUALIFICATION ET DE QUALIFICATION PROBATOIRE

5.1 Processus de décision de qualification

La décision de qualification est prise par le LNE après consultation d'une instance de décision appelée « comité de qualification ».

Le LNE s'engage à prendre une décision dans un délai maximal de six mois à compter du moment où le dossier déposé est jugé complet. A défaut, il informe le demandeur des motifs ne permettant pas de prendre la décision dans ce délai.

5.1.1 Comité de qualification

Le comité de qualification est composé de membres représentatifs de tous les intérêts concernés : prestataires, clients, institutionnels. Un président est nommé. Le LNE assure le secrétariat.

Le comité de qualification se réunit au minimum une fois par an. Il peut être convoqué à une fréquence supérieure en fonction des dossiers à étudier.

En qualification initiale ou de renouvellement (révision), les dossiers sont présentés en comité de qualification. En maintien de qualification, les dossiers sont présentés le cas échéant : au moins une non-conformité critique, modification du périmètre de qualification (ex : retrait de domaine, ajout ou retrait de site,...), réponse non satisfaisante de l'organisme aux non-conformités,... Les cas d'audits de suivi ne comportant pas d'éléments notables feront l'objet d'un enregistrement par le chef de projet certification, ainsi que d'une notification au prestataire qualifié. Les dossiers sont présentés de façon à conserver l'anonymat des prestataires. Au vu des réponses apportées par le prestataire aux écarts, le comité de qualification peut demander des éléments de preuves additionnels et/ou un audit sur site supplémentaire.

Le comité de qualification peut proposer :

- une attribution de qualification,
- un maintien de qualification,
- une révision de qualification,
- une extension de qualification,
- une réduction de qualification,
- une suspension de qualification,
- un retrait de qualification.

Le LNE rédige le compte-rendu des observations et propositions formulées en réunion de comité. Ce compte-rendu est adressé à tous les membres du comité.

5.1.2 Décision de qualification

Le directeur général du LNE ou son délégué prend les décisions relatives à la qualification au sein d'une instance de décision (comité de qualification) et, pour ce faire, s'appuie sur les recommandations du comité de qualification.

Si la demande recueille une décision favorable, le LNE attribue la qualification, la notifie, et émet le certificat de qualification correspondant. La durée de validité du certificat de

qualification est au maximum de 4 ans. En cas de modification du certificat dans le courant de sa validité, la date d'échéance n'est pas modifiée.

Si la demande est rejetée, le LNE en informe le demandeur par écrit. Cette notification de refus est motivée. Le demandeur a la possibilité de poser un recours ou de faire appel (cf. modalités définies au § 7).

5.1.3 Qualification probatoire

Une qualification probatoire peut être délivrée dans le cas où le demandeur ne disposerait pas encore de références d'audit (ou si les références présentées sont jugées insuffisantes), en particulier lorsqu'il s'agit d'une création ou d'une extension d'activité.

La qualification probatoire est attribuée à la condition que le demandeur satisfasse aux exigences légales, administratives et juridiques, ainsi qu'à celles se rapportant aux moyens humains et matériels.

La période pendant laquelle un prestataire peut conserver la qualification probatoire ne doit pas dépasser 2 ans.

Le caractère probatoire d'une qualification est levé sur proposition du comité de qualification lorsque les conditions pour une qualification complète sont réunies. Dans ce cas, le certificat de qualification est émis pour une durée de 4 ans repartant de la date d'effet de la qualification probatoire initialement délivrée.

5.1.4 Délivrance du certificat de qualification et de qualification probatoire

La décision de qualification se concrétise par la délivrance d'un certificat de qualification (ou de qualification probatoire) et par la publication des coordonnées du prestataire qualifié et de ses qualifications sur le site internet du LNE : www.lne.fr.

Le prestataire qualifié par le LNE doit inclure dans ses rapports d'audits énergétiques le numéro du certificat de qualification et une copie du certificat dans son intégralité.

Dans le cas d'un organisme incluant dans son périmètre de qualification plusieurs entités juridiques différentes, le certificat délivré mentionne l'entité responsable et la liste de toutes les entités qualifiées. Des certificats peuvent être émis pour chaque site couvert par la qualification à condition qu'ils comprennent une référence claire et précise au certificat de qualification principal de l'entité responsable, et qu'il n'y ait aucune ambiguïté sur le fait que ces certificats ne sont valides qu'en complément du certificat principal.

Lorsque le prestataire qualifié dans le domaine « Bâtiments » répond aux exigences de l'ADEME applicables aux prestataires et définies dans la Charte d'engagement « RGE », le certificat de qualification porte le logo RGE ci-contre.



5.2 Support de communication

Le prestataire qualifié peut faire référence à la qualification RGE à compter du jour de la notification de cette qualification par le LNE et pendant toute la durée de validité du certificat. Dans le cadre d'une qualification probatoire, le qualifié ne peut pas utiliser la marque de qualification RGE.

La référence à la qualification RGE peut être réalisée, soit par la production du certificat en vigueur dans son intégralité, soit par la référence explicite à cette qualification, avec éventuellement l'usage de la marque selon les dispositions définies ci-après.

- Le prestataire qualifié par le LNE peut utiliser le logo RGE sur tous ses supports de communication, y compris sur le papier à en-tête.
- Le logo ne doit pas apparaître sur le rapport d'audit énergétique, ni être utilisée sur un **produit** ou de manière à être interprétée comme une indication de la conformité du produit. Seul est admis et doit apparaître dans le rapport d'audit énergétique une copie du certificat délivré par le LNE dans son intégralité.
- Le prestataire qualifié de manière probatoire ne peut pas utiliser ce logo.

Toute référence à la qualification dans la publicité, dans la présentation des prestations ou sur des documents commerciaux de toute nature, doit reprendre au minimum les informations suivantes :

- le logo RGE,
- le domaine de qualification correspondant au certificat de qualification soit « Audits énergétiques – Bâtiment »
- « qualification délivrée par le LNE ».

La communication concernant la qualification (nom du prestataire bénéficiaire, domaine de qualification,...) ne doit pas être ambiguë pour le client final et doit être en cohérence avec le certificat émis.

Tout usage abusif du logo ou référence abusive à la qualification RGE Etudes délivrée par le LNE, qu'il soit le fait d'un titulaire de certificat ou d'un tiers, fera l'objet de poursuites en application de la réglementation en vigueur concernant la publicité mensongère et la propriété intellectuelle. La marque RGE, est une marque déposée par l'ADEME auprès de l'INPI. Il est rappelé qu'en cas d'atteinte portée à la marque, l'ADEME est susceptible d'engager toute action prévue par le droit en vigueur afin de défendre ses droits.

6. OBLIGATIONS DU DEMANDEUR ET DU PRESTATAIRE QUALIFIE

6.1 Règles de conduite du prestataire qualifié

Le LNE demande que le prestataire qualifié :

- a) se conforme en tout temps aux critères et exigences de la qualification ;
- b) s'engage à ne pas être titulaire d'une qualification identique par un autre organisme accrédité,
- c) s'engage à ne pas faire l'objet d'une suspension ou d'un retrait de qualification par un autre organisme qualifié ;
- d) déclare qu'il est qualifié pour les activités pour lesquelles il a été qualifié ;
- e) s'engage à respecter les dispositions relatives à la sous-traitance (cf. § 4.3.2.3 du présent référentiel) ;
- f) ne fasse pas état de sa qualification d'une façon qui puisse nuire à la réputation du LNE, et ne fasse aucune déclaration concernant cette qualification qui puisse être jugée abusive et non autorisée par le LNE ;

g) cesse immédiatement, dès la suspension ou le retrait de la qualification (quel que soit le cas), toute publicité qui, d'une manière ou d'une autre, s'y réfère, et retourne tout document de qualification exigé par le référentiel et le LNE ;

h) veille à ce qu'aucun document, marque ou certificat de qualification, ne soit utilisé en totalité ou en partie de façon abusive ou frauduleuse ;

i) se conforme aux exigences du LNE lorsqu'il fait mention de sa qualification dans des supports de communication ;

j) s'engage à restituer le certificat qui lui a été délivré sur toute demande motivée du LNE.

k) s'engage à ne pas dégrader le nom, l'image de marque de l'organisme, ni nuire à l'intérêt de qualification

Le demandeur s'engage à respecter ces dispositions en signant la lettre d'engagement présente dans la demande de qualification.

6.2 Situations de suspension, de réduction et de retrait de qualification

Dans les situations suivantes, le LNE peut être amené à suspendre, réduire ou retirer la qualification :

- le non-respect des règles de conduite,
- le non-respect des exigences définies par le référentiel de qualification,
- le non-respect par le prestataire qualifié de ses obligations financières (cf. annexe 3),
- la demande d'annulation de la qualification par le prestataire qualifié,
- l'obstacle posé par le demandeur ou le prestataire qualifié à la réalisation des évaluations nécessaires à la délivrance, au maintien et à la révision du certificat dans les délais impartis notifiés par le LNE,
- le manquement de ses obligations vis-à-vis de clients ou de tiers

Préalablement aux décisions de suspension, de réduction et de retrait, le LNE met en demeure le prestataire d'exécuter ses obligations dans les délais définis par courrier recommandé avec accusé de réception.

7. PROCEDURE DE RECOURS AMIABLE, D'APPEL ET DE RECLAMATION

7.1 Recours amiable – Appel

Tout demandeur ou prestataire qualifié peut contester, dans un délai qui ne peut excéder 2 mois à partir de la date de notification de décision, une décision prise par le LNE à son encontre.

La contestation doit être motivée et formulée par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans un premier temps, elle est instruite par le LNE en tant que recours amiable, sauf si le demandeur formule explicitement une demande de traitement direct en tant qu'appel.

7.1.1 Recours amiable

Il est instruit par le LNE et donne lieu, lorsqu'il concerne la décision de qualification ou les règles de qualification, à un nouvel examen du dossier par le comité de qualification intervenu lors de la décision initiale.

Le LNE notifie dans un délai de 90 jours à compter de la réception de la contestation le maintien ou non de sa décision.

Dans le cas où la décision du LNE ne satisfait pas le demandeur ou le prestataire qualifié, ce dernier peut demander un nouvel examen de son dossier par l'instance d'appel. La demande doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai ne pouvant excéder 15 jours à compter de la réception de la notification du LNE.

7.1.2 Appel

En cas d'instruction d'un appel à l'encontre d'une décision prise par le LNE, une instance d'appel représentative des différentes parties intéressées est constituée. Les membres de l'instance d'appel ne peuvent en aucun cas avoir pris part à la décision incriminée.

Le dossier présenté à l'instance d'appel contient les éléments d'instruction et les motifs de la décision incriminée, les motifs de la contestation avancés par le demandeur ou le prestataire qualifié, ainsi que les arguments, explications ou informations complémentaires nécessaires.

L'ensemble de ces informations doit être présenté par écrit. Si nécessaire, l'appelant peut être entendu par l'instance d'appel.

7.2 Réclamation

Un client ou un tiers peut déposer une réclamation à l'encontre d'un prestataire qualifié. Toute réclamation réceptionnée fait l'objet d'un examen par le LNE afin de confirmer si la réclamation concerne les activités qualifiées par le LNE.

Lorsqu'elle concerne un prestataire qualifié, le LNE informe ce dernier de la poursuite de l'instruction de la réclamation. Le prestataire doit alors informer le LNE des suites apportées, et tenir à disposition du LNE les enregistrements relatifs à la réclamation ainsi qu'aux actions entreprises pour la solder.

La vérification de la mise en place des actions annoncées peut faire l'objet d'examens supplémentaires à la charge du prestataire, et est effectuée au plus tard lors de l'audit suivant.

L'exposé des griefs du plaignant est soumis à l'instance de décision concernée dans le cadre d'un recours amiable.

Le LNE a un délai de six mois, à compter du dépôt de la réclamation pour notifier sa décision par écrit au qualifié et informer le plaignant des suites données à sa réclamation. À défaut de réponse dans un délai de 6 mois, il doit en justifier auprès du plaignant.

ANNEXE 1 : PROCESSUS DE QUALIFICATION

DEMANDEUR	LNE
1. Demande d'information.	2. Envoi : - du dossier de candidature à remplir, - du référentiel de qualification.
3. Envoi du dossier de candidature complété.	4. Etablissement de l'offre commerciale.
5. Candidature : - acceptation de l'offre ; - envoi des éléments administratifs demandés au § 4.2 du présent référentiel.	6. Recevabilité - OUI (lancement de l'audit) - NON (demande d'informations complémentaires ou refus) ➔ Courrier (courriel) d'information au client
	7. Planification de l'audit : - définition de l'équipe d'audit. - planification de la réalisation de l'audit,
	8. Réalisation de l'audit : - préparation, - audit sur site du demandeur comprenant la présentation d'un dossier par domaine audité, - rédaction du rapport d'audit.
9. Réponses aux éventuelles non-conformités. Engagement des actions correctives.	10. Relances, analyse des propositions d'actions correctives. Préparation du dossier pour le comité de qualification.
	11. Consultation du comité de qualification
	12. Décision de qualification
	13. Notification de la décision par le représentant du LNE. Délivrance du certificat, le cas échéant.

ANNEXE 2 : TERMINOLOGIE

appel

contestation du demandeur ou du prestataire qualifié à l'encontre d'une décision de l'organisme de qualification de prestataires le concernant.

audit énergétique

examen et analyse méthodiques de l'usage et de la consommation énergétiques d'un site, bâtiment, système ou organisme, ayant pour objet d'identifier les flux énergétiques et les potentiels d'amélioration de l'efficacité énergétique et d'en rendre compte.

auditeur

personne qualifiée par le LNE procédant à l'audit (sur site ou à distance) du prestataire d'audit d'énergétique.

certificat de qualification

document délivré par un organisme de qualification de prestataires, attestant qu'un prestataire répond aux conditions d'attribution de la qualification dans le (ou les) domaine(s) défini(s) dans la nomenclature de qualification, requises par son système de qualification.

comité de qualification

instance collégiale compétente pour l'attribution, le maintien, l'extension, la réduction, la suspension ou le retrait de qualification.

demandeur

prestataire demandant une ou plusieurs qualifications, ou prestataire qualifié qui souhaite renouveler sa qualification ou l'étendre à de nouveaux domaines.

instance d'appel

instance collégiale compétente pour le traitement des appels et réclamations.

instructeur

personne réalisant l'évaluation des dossiers des demandeurs, par rapport aux critères d'attribution de la qualification établis par l'organisme de qualification de prestataires, à ce titre il est amené à être en relation avec le demandeur.

instruction

analyse des preuves que les activités du demandeur satisfont aux exigences du référentiel de qualification en vue de les soumettre au comité de qualification.

nomenclature

document technique établi par le prestataire qui segmente et répertorie en rubriques, voire en sous rubriques, le domaine de qualification en fonction de la nature des métiers, activités, techniques, missions, en tenant compte du niveau de leur technicité ou de leur complexité.

non-conformité

La non-conformité est classée critique lorsque, sur la base d'évidences objectives,

- la non-conformité met en cause la conformité du produit ou du service à une exigence réglementaire,
- ou il y a présence d'un risque significatif pour la capacité du système de management à maîtriser la conformité du produit ou du service à une exigence réglementaire,
- ou il y a non-satisfaction systématique ou répétée d'une exigence réglementaire.

Dans les autres cas, la non-conformité est classée non critique.

Toute non-conformité notifiée fait l'objet d'une réponse avec analyse des causes, corrections et actions correctives proposées par le demandeur/titulaire.

Un plan d'actions pour répondre à une non-conformité majeure ou mineure est transmis au Responsable d'audit dans les 3 semaines qui suivent la fin de l'audit

Dans le cadre d'une non-conformité majeure :

- Les preuves tangibles garantissant la mise en œuvre de la correction permettant d'éliminer cette non-conformité sont à transmettre avec le plan d'actions.
- Les preuves tangibles garantissant la mise en œuvre de l'action corrective associée à cette non-conformité sont transmises au LNE dans les délais demandés par le LNE.

Dans le cadre d'une non-conformité mineure, les preuves tangibles garantissant la mise en œuvre de la correction permettant d'éliminer cette non-conformité et de l'action corrective associée sont transmises au LNE au plus tard lors de l'audit suivant afin de faire l'objet d'une vérification sur site, sauf demande spécifique faite par le LNE.

organisme de qualification de prestataires

organisme qui, quel que soit son statut procède à la qualification de prestataires selon les conditions et critères d'un système de qualification.

processus de qualification

toutes les activités à l'issue desquelles un organisme de qualification de prestataires atteste qu'un prestataire répond aux exigences spécifiées y compris la candidature, l'instruction, la décision en matière de qualification, le suivi, l'utilisation des certificats et des logos/marques.

qualification

reconnaissance de l'aptitude d'un prestataire, en fonction de critères définis, à démontrer sa capacité à réaliser les prestations qui lui sont confiées.

qualifié

prestataire titulaire d'une ou plusieurs qualifications.

réclamation

contestation d'un client ou d'un tiers vis-à-vis d'un prestataire qualifié.

recours amiable

procédure particulière permettant l'examen d'un appel ou d'une réclamation par le comité ayant pris la décision de qualification.

référentiel de qualification

document établi par l'organisme de qualification de prestataires décrivant l'ensemble des critères et exigences applicables au demandeur.

système de qualification

ensemble de procédures, de référentiels et de moyens destiné à mettre en œuvre le processus de qualification selon un dispositif préétabli donnant lieu à la délivrance d'une ou plusieurs qualifications y compris le suivi.

ANNEXE 3 : MODALITES TARIFAIRES

Les frais administratifs et les frais d'audit liés à la demande de qualification sont établis sur la base du tarif LNE en vigueur lors de l'émission de l'offre.

Ces frais font l'objet d'un devis établi pour un cycle de qualification ou au cas par cas, hors frais liés aux déplacements et dans le cadre d'un déroulement normal du processus de qualification.

Le devis calculé sur 4 ans est révisable chaque année suivant la règle de révision des tarifs définie ci-après.

Cette révision est constituée par l'application au 1^{er} janvier de l'année (n), du taux d'augmentation de l'ingénierie calculée de juin (n-2) à juin (n-1) (taux communiqué par l'Usine Nouvelle relatif aux prestations de services techniques).

Les frais d'audit sont constitués des frais correspondant au temps passé par l'auditeur pour la préparation de l'audit, le temps de déplacement et de réalisation de l'audit et la rédaction du rapport.

Les frais de déplacement et de séjour sont à la charge du prestataire ; ils sont facturés en sus des frais liés à l'audit. Le prestataire peut prendre en charge directement l'organisation et/ou le paiement du déplacement ou du séjour.

L'annulation, par le prestataire, d'un audit programmé intervenant dans les 20 jours précédant l'audit, entraîne la facturation de la moitié des frais d'audit prévus.

Le prestataire doit acquitter ces frais dans les conditions prévues, toute défaillance de sa part faisant obstacle à l'exercice par le LNE des responsabilités qui lui incombent au titre du présent référentiel.

L'ensemble des frais correspondant à des prestations réalisées ou engagées par le LNE reste acquis quel que soit le résultat de ces prestations.

AUDITS ENERGETIQUES BATIMENTS RGE ETUDES

1- Documents à transmettre

- Nous vous remercions de nous communiquer, avec le présent questionnaire complété, l'ensemble des pièces justificatives listées aux § 4.2.2, 4.2.3 et 4.2.4 du référentiel de qualification RGE Etudes.

2- Lettre d'engagement

- Afin de répondre aux exigences de la norme NF X 50-091, nous vous remercions d'accompagner votre demande de qualification d'une lettre d'engagement, dont vous trouverez page suivante un exemplaire type à reporter sur papier à en-tête de votre organisme, et à nous retourner signée par un représentant légal de votre organisme.

3- Demande couvrant plusieurs entités juridiques différentes

Raison sociale de l'entreprise responsable du respect par les autres entreprise des exigences liées à la qualification et bénéficiaire du certificat de qualification	
Autres entreprises couvertes par la demande. Raison sociale / adresse	

La mention RGE est attachée à l'établissement (numéro de SIRET). Si l'entreprise souhaite être référencée pour plusieurs sites (établissements), elle doit demander une qualification pour chaque établissement.

Lettre d'engagement
« RGE Etudes »

Par la présente,

Je reconnais avoir reçu et pris connaissance de toutes les pièces nécessaires à la demande de qualification listées dans le référentiel de qualification « RGE Etudes » ;

Je m'engage à respecter les conditions administratives et financières du LNE telles que définies dans le référentiel de qualification RGE Etudes ;

Je m'engage à respecter et à faire respecter par mes actionnaires, associés, ainsi que mon personnel, les dispositions définies dans le référentiel de qualification ;

Je m'engage à informer le LNE de toute modification susceptible de remettre en cause la qualification obtenue ;

J'autorise la publication des informations concernant mon entreprise conformément aux règles précisées dans le référentiel de qualification ;

J'atteste la véracité des informations fournies et l'authenticité des documents produits ;

Je m'engage à me conformer aux règles de conduite du qualifié définies au § 6.1 du référentiel de qualification « RGE Etudes », et à respecter les règles de communication concernant la qualification définies au § 5.2 du même référentiel.

Je m'engage à me conformer aux exigences de la Charte « RGE Etudes ».

Date :

Signature et cachet de l'organisme :