



# REFERENTIEL DE QUALIFICATION DES PRESTATAIRES D'AUDITS ENERGETIQUES



**Révision n°5 – 15/04/2017**

## **Laboratoire national de métrologie et d'essais**

Établissement public à caractère industriel et commercial • Siège social : 1, rue Gaston Boissier - 75724 Paris Cedex 15 • Tél. : 01 40 43 37 00  
Fax : 01 40 43 37 37 • E-mail : [info@lne.fr](mailto:info@lne.fr) • Internet : [www.lne.fr](http://www.lne.fr) • Siret : 313 320 244 00012 • NAF : 7120B • TVA : FR 92 313 320 244  
CRCA PARIS C.AFF.RENNES - IBAN : FR76 1820 6002 8058 3819 5600 104 - BIC : AGRIFRPP882

## SOMMAIRE

1. OBJET .....	3
2. DOMAINE D'APPLICATION.....	3
3. REFERENTIELS .....	3
4. PROCESSUS & CRITERES DE QUALIFICATION .....	4
5. MODALITES DE DELIVRANCE DU CERTIFICAT DE QUALIFICATION ET DE QUALIFICATION PROBATOIRE.....	12
6. OBLIGATIONS DU DEMANDEUR ET DU PRESTATAIRE QUALIFIE .....	14
7. PROCEDURE DE RECOURS AMIABLE, D'APPEL ET DE RECLAMATION .....	15
ANNEXE 1 : PROCESSUS DE QUALIFICATION .....	16
ANNEXE 2 : TERMINOLOGIE.....	17
ANNEXE 3 : MODALITES TARIFAIRES .....	19

## 1. OBJET

Ce référentiel définit les exigences auxquelles doivent satisfaire les prestataires d'audits énergétiques pour obtenir une qualification du 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

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 du 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 16247-3 (2014) : Audits énergétiques - Partie 3 : Procédés industriels
- NF EN 16247-4 (2014) : Audits énergétiques - Partie 4 : Transport
- NF EN 16247-5 (2015) : Audits énergétiques - Partie 5 : Compétence des auditeurs

## 4. PROCESSUS & CRITERES DE QUALIFICATION

### 4.1 Processus de qualification

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

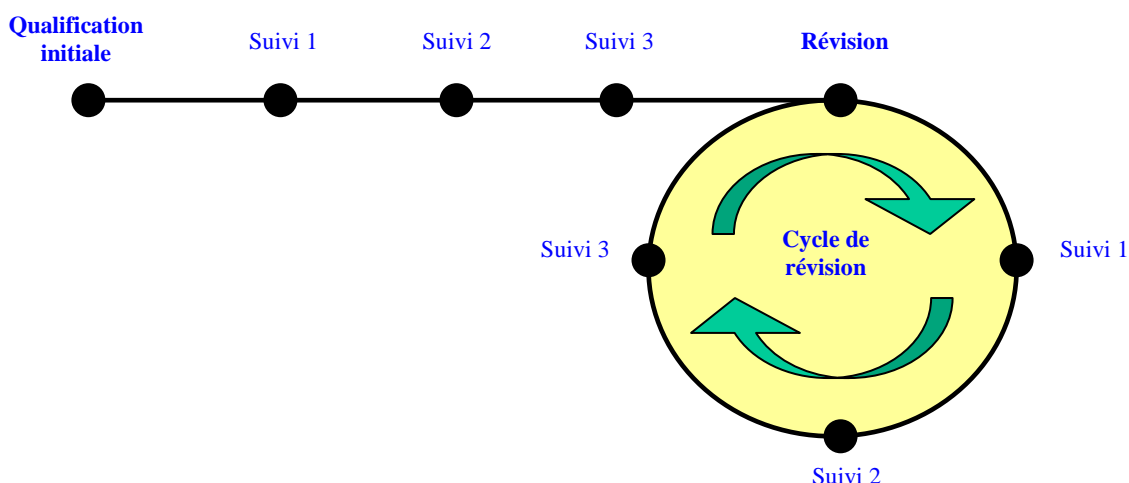
- une vérification de la conformité administrative du dossier,
- un audit initial sur site d'une durée minimale de 1 jour,
- une décision de qualification.

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 et d'un audit sur site d'une durée minimale 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 complète du respect des critères légaux, administratifs, juridiques, financiers, d'un audit sur site d'une durée minimale de 1 jour et, le cas échéant, d'une décision de révision de la qualification pour une nouvelle période de 4 ans.

#### Cycle de qualification



### 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) type(s) de qualification(s) demandé(s) (qualification ou qualification probatoire),
- le(s) domaine(s) pour le(s)quel(s) la qualification est demandée (Bâtiments, Procédés industriels, Transport),
- le nombre d'auditeurs et de référents techniques par domaine,
- une lettre d'engagement signée (cf. page 2 de la demande de candidature).

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 :

- la liste des référents techniques et des auditeurs qualifiés, en précisant leur lieu d'établissement,
- tous documents permettant de justifier de la compétence des auditeurs et des référents techniques (CV, enregistrements,...),
- (si demande de qualification complète) une liste des prestations d'audits énergétiques achevées sur les 3 dernières années et attestées par les donneurs d'ordre ou maîtres d'ouvrage définies ci-dessous :

Domaine	Références à fournir
Bâtiments	3 rapports d'audit
Procédés industriels	3 rapports d'audit
Transport	3 rapports d'audit

*Note : plusieurs domaines peuvent être couverts par un seul rapport d'audit*

- (si demande de qualification probatoire) des éléments démontrant la capacité du demandeur à réaliser des audits énergétiques dans les domaines demandés.

## 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) Kbis de moins de 3 mois (ou une attestation INSEE de moins de 3 mois pour les structures qui ne sont pas des entreprises).
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 la structure postulante.
	7) Extrait de casier judiciaire de moins de 3 mois pour le/les personne(s) ayant le pouvoir d'engager la structure postulante.
Etre en règle avec les obligations relatives au paiement des cotisations sociales, des impôts et taxes.	8) Page 3 du formulaire NOT12 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 concernées par les qualifications demandées.	<b>9)</b> Attestation(s) d'assurance(s) (responsabilité civile professionnelle et responsabilité civile d'exploitation) en vigueur et mentionnant les activités garanties.
<b>10)</b> Lorsqu'une société souhaite inclure dans le périmètre de qualification plusieurs entités juridiques différentes, elle doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 entreprises concernées par la qualification,</li> <li>- identifier, de l'étape de candidature à celle de qualification, l'entreprise responsable du respect par les autres entreprises des exigences liées à la qualification, et celle bénéficiaire du certificat de qualification.</li> </ul>	

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

#### 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).	<b>11)</b> 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, le LNE 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<sup>1</sup> 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 axes d'amélioration (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.

---

<sup>1</sup> Non-conformité : non satisfaction d'une exigence du référentiel audité.

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

- 3 ans pour les référents techniques disposant d'un titre ou diplôme de niveau I<sup>2</sup>,
- 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 du bâtiment :*

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.

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 ;
- recoller 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 posséder en propre un ou plusieurs spécialistes possédant des compétences dans le domaine de l'électricité courants forts et du clos et couvert.

*Dans le domaine des procédés industriels :*

Le (les) référent(s) technique(s) a (ont) une expérience approfondie dans l'industrie et dans l'utilisation des différentes formes d'énergies et celles de leurs mesures, et a (ont) suivi une formation à l'audit énergétique abordant la méthodologie de l'audit.

*Dans le domaine du transport :*

Le (ou les) référent(s) technique(s) a (ont) une expérience approfondie des différents modes de transport (routier, ferroviaire, maritime, fluvial et aérien), des métiers de transport de marchandises et/ou de personnes et dans l'utilisation des différentes formes d'énergies, et a (ont) suivi une formation à l'audit énergétique abordant la méthodologie de l'audit.

### 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.

---

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



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, -2, -3, -4 ;
- 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,...) ;
- 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.

### Qualification « Procédés Industriels »

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 16247-3.

Ces moyens sont par exemple : compteur d'énergie, mesure d'humidité, outil de calcul de bilan thermique, mesure de débit, température,...

### Qualification « Transport »

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 16247-4.

#### **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 »,
- sur les normes NF EN 16247-1 et NF EN 16247-3 pour la qualification « Procédés Industriels »,
- sur les normes NF EN 16247-1 et NF EN 16247-4 pour la qualification « Transport ».

#### Etude(s) de cas

Lors de l'audit sur site, l'équipe d'audit sélectionne un ou plusieurs rapports d'audits énergétiques représentatifs des domaines 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.

#### 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. Le client final doit en être informé. Cette disposition doit rester ponctuelle.

Le prestataire peut faire intervenir, dans le cadre d'une prestation d'audit énergétique, des sociétés non qualifiées par un organisme de qualification accrédité ou du personnel non habilité par lui, à condition de maîtriser la validation des données recueillies et de conserver la responsabilité pleine et entière des analyses et conclusions fournies dans le rapport d'audit.

Ces sociétés doivent être assurées pour les prestations à exécuter.

#### **4.3.3 Suites données à l'audit sur site**

Les corrections et actions correctives apportées aux éventuelles non-conformités détectées durant l'audit doivent être communiquées au LNE au plus tard 4 semaines après l'audit.

## **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.

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 et, pour ce faire, s'appuie sur les recommandations du comité de qualification.

Si les auditeurs participent au comité de qualification, ils ne doivent pas prendre part aux décisions de qualification concernant les demandes de qualification qu'ils ont préalablement instruites.

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.

### 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](http://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 le cas d'une société 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.

## 5.2 Support de communication

Le prestataire qualifié par le LNE peut utiliser le logo « Prestataire qualifié » sur tous ses supports de communication, y compris sur le papier à en-tête. 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 « Prestataire qualifié »,
- les domaines de qualification correspondant au certificat de qualification.

Le logo ne doit pas apparaître sur le rapport d'audit énergétique.

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

Tout usage abusif du logo ou référence abusive à la qualification du 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. Toute référence à la qualification avant notification du certificat par le LNE est interdite.

## **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) déclare qu'il est qualifié pour les activités pour lesquelles il a été qualifié ;
- c) s'engage à respecter les dispositions relatives à la sous-traitance (cf. § 4.3.2.3 du présent référentiel) ;
- d) 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 ;
- e) 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 ;
- f) veille à ce qu'aucun document, marque ou certificat de qualification, ne soit utilisé en totalité ou en partie de façon abusive ou frauduleuse ;
- g) se conforme aux exigences du LNE lorsqu'il fait mention de sa qualification dans des supports de communication ;
- h) s'engage à restituer le certificat qui lui a été délivré sur toute demande motivée du LNE.

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 titulaire 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.

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 résoudre.

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.

## ANNEXE 1 : PROCESSUS DE QUALIFICATION

DEMANDEUR	LNE
1. Demande d'information.	2. Envoi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- du dossier de candidature à remplir,</li> <li>- du référentiel de qualification.</li> </ul>
3. Envoi du dossier de candidature complété.	4. Etablissement de l'offre commerciale.
<b>5. Candidature :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acceptation de l'offre ;</li> <li>- envoi des éléments administratifs demandés au § 4.2 du présent référentiel.</li> </ul>	<b>6. Recevabilité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- OUI (lancement de l'audit)</li> <li>- NON (demande d'informations complémentaires ou refus)</li> </ul> <p>→ Courrier (courriel) d'information au client</p>
	7. Planification de l'audit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- définition de l'équipe d'audit.</li> <li>- planification de la réalisation de l'audit,</li> </ul>
	<b>8. Réalisation de l'audit :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparation,</li> <li>- audit sur site du demandeur comprenant la présentation d'un dossier par domaine audité,</li> <li>- rédaction du rapport d'audit.</li> </ul>
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
	<b>12. Décision de qualification</b>
	13. Notification de la décision par le représentant du LNE. <b>Délivrance du certificat, le cas échéant.</b>



## 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 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.

### **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.

**qualificateur**

personne participant à la prise de décision au sein du comité de qualification ou de l'instance d'appel.

**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<sup>er</sup> 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 LNE « Qualification des prestataires d'audits énergétiques ».

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