

Règlement d'usage certifications forage nappe et sonde

DG-CERT-01

Révision 04 – Juillet 2025

	Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
NOM Prénom	Elodie RODIO	Teddy PUAUD	Instance de certification
Fonction	Directrice qualité et digitalisation des services	Délégué général	-
Date	16-07-2025	17-07-2025	22-07-2025

Entré en vigueur le 22-07-2025

1. INTRODUCTION	4
2. CERTIFICATION - GENERALITES	5
2.1 OBJET DE LA CERTIFICATION	5
2.2 CYCLE DE CERTIFICATION	5
2.2.1 Certification initiale	6
2.2.2 Surveillances du cycle initial	6
2.2.3 Renouvellement.....	6
2.2.4 Surveillances du cycle renouvelé et suivants	7
2.3 DEMANDE ET TRAITEMENT DES CERTIFICATIONS	7
2.3.1 Demande de certification initiale	7
2.3.2 Demande de renouvellement	9
2.3.3 Ouverture des certifications aux entreprises européennes	12
2.3.4 Responsabilité du demandeur	12
2.3.5 Délai de carence	12
2.4 DISPOSITIONS TRANSITOIRES D'UNE QUALIFICATION VERS UNE CERTIFICATION	13
2.5 ÉVOLUTION SOCIALE ET JURIDIQUE	13
2.5.1 Définition d'une « nouvelle entreprise ».....	13
2.5.2 Cas spécifique du départ d'un référent technique.....	13
2.5.3 Cas spécifique du départ d'un conducteur d'engins	13
2.5.4 Cas spécifique de l'arrivée d'un nouveau conducteur d'engins	14
2.5.5 Condition de transfert d'un référent technique	14
2.5.6 Condition de transfert d'un conducteur d'engins	14
2.6 REEXAMEN DE L'ATTRIBUTION D'UNE CERTIFICATION.....	15
2.7 TRANSFERT DE CERTIFICATION	15
3. DROIT D'USAGE DES MARQUES.....	15
3.1 NUMERO DE CERTIFICATION	16
3.2 VISIBILITE DES ENTREPRISES CERTIFIEES	16
3.3 EXIGENCES APPLICABLES A L'ENTREPRISE CERTIFIEE	16
3.4 DROIT D'ACCES, DIFFUSION, CONFIDENTIALITE.....	16
4. CONDITIONS DE REFUS, SUSPENSION, RETRAIT ET RESILIATION	17
4.1 REFUS DE CERTIFICATION	17
4.2 SUSPENSION DE CERTIFICATION	17
4.2.1 Motifs de suspension	17
4.2.2 Conséquences d'une suspension de certification.....	18
4.3 RETRAIT DE CERTIFICATION	18
4.3.1 Motifs de retrait.....	18
4.3.2 Conséquences d'un retrait de certification.....	19
4.4 RESILIATION DE CERTIFICATION	19
5. APPEL ET RECLAMATION	20
5.1 DESCRIPTION.....	20
5.1.1 Appel.....	20
5.1.2 Réclamation.....	20
5.2 TRAITEMENT	20
5.3 LIMITE DE RESPONSABILITE.....	20
6. EXIGENCES DE CERTIFICATION.....	21
6.1 CRITERES DE CERTIFICATION	21
6.1.1 Responsable de l'organisation permettant de répondre au référentiel de certification	21
6.1.2 Attestation de régularité fiscale	21
6.1.3 Attestation de régularité sociale	21

6.1.4	<i>Activité de l'entreprise</i>	21
6.1.5	<i>Assurances</i>	22
6.1.6	<i>Aspects financiers</i>	22
6.1.7	<i>Moyens humains</i>	23
6.1.8	<i>Moyens matériels</i>	25
6.1.9	<i>Sous-traitance</i>	26
6.1.10	<i>Engagements</i>	26
6.1.11	<i>Expérience de l'entreprise</i>	27
6.1.12	<i>Réclamation client</i>	28
6.1.13	<i>Fonctionnement interne</i>	28
6.1.14	<i>Frais d'instruction</i>	28
6.1.15	<i>Informations complémentaires</i>	28
6.2	CRITERES DE SURVEILLANCES	29
6.2.1	<i>Vérification des attestations d'assurances</i>	29
6.2.2	<i>Vérification de référence</i>	29
6.2.3	<i>Examen de la cohérence des volumes de cimentation</i>	31
6.2.4	<i>Audit de chantier</i>	32
6.3	EVALUATIONS SUPPLEMENTAIRES	34
6.4	EXIGENCES SPECIFIQUES COMPLEMENTAIRES	34
6.5	AUTRES NON-CONFORMITES	34
6.6	EVOLUTION DU DISPOSITIF	35

1. Introduction

L'association QUALITE ENERGIES RENOUVELABLES (Qualit'EnR) est une association française loi 1901 qui œuvre depuis 2006 pour la qualité des installations de systèmes valorisant les énergies renouvelables et qui fédère tous les acteurs de la filière (entreprises d'installation, fabricants, énergéticiens, pouvoirs publics...).

L'objectif de l'association Qualit'EnR est de permettre à chaque client, notamment les particuliers, de trouver près de chez lui un professionnel compétent pour le conseiller et réaliser une installation d'un système valorisant les énergies renouvelables dans les règles de l'art. L'obtention d'un signe de qualité Qualit'EnR permet donc à l'entreprise de mettre en avant ses compétences professionnelles et la qualité du service rendu à ses clients et permet aux clients de se conforter dans leurs choix de professionnels. Les dispositifs de certifications sont des outils participant à l'amélioration des installations de systèmes valorisant les énergies renouvelables. Ils permettent de déterminer un niveau de qualité des prestations ainsi que des services rendus par les entreprises et en mesurent les résultats.

2. Certification - généralités

2.1 Objet de la certification

La certification s'adresse aux entreprises de forage qui réalisent des échangeurs géothermiques ouverts « module Nappe » et aux entreprises de forage qui réalisent des échangeurs géothermiques fermés « module Sonde ».

Les entreprises souhaitant l'une des certifications ci-dessus de Qualit'EnR s'engagent à respecter le contenu du présent règlement d'usage conformément à l'arrêté du 29 mai 2024 fixant les modalités de certification prévues à l'article L. 164-1-1 du code minier, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes de certification.

Le règlement d'usage concerne la certification forage module Sonde et la certification forage module Nappe.

Les exigences applicables constituant le programme sont :

- Norme NF EN ISO/IEC 17065 et exigences associées.
- Arrêté du 29 mai 2024 fixant les modalités de certification prévues à l'article L.164-1-1 du code minier, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes de certification.
- Arrêté du 29 mai 2024 modifiant l'arrêté du 25 juin 2015 relatif aux prescriptions générales applicables aux activités géothermiques de minime importance.
- Arrêté du 20 décembre 2024 modifiant l'arrêté du 29 mai 2024 fixant les modalités de certification prévues à l'article L.164-1-1 du code minier, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes de certification.
- Décret n° 2024-230 du 15 mars 2024 portant diverses dispositions en matière de géothermie de minime importance modifiant le décret n° 2006-649 du 2 juin 2006.
- [Règlement d'usage de la marque française de garantie CertiForage N°5067051.](#)
- [Charte d'usage de la marque garantie CertiForage.](#)
- [Charte graphique à l'usage des utilisateurs et certificateurs.](#)

2.2 Cycle de certification

Le processus de certification se compose d'une phase de certification initiale et de phases de renouvellement de la certification. Un cycle de certification initial est pré-requis avant de pouvoir entrer dans un cycle de renouvellement sauf dispositions transitoires *cf §2.4 Dispositions transitoires d'une qualification vers une certification*. En outre, des surveillances sont réalisées pendant tout le cycle de certification.

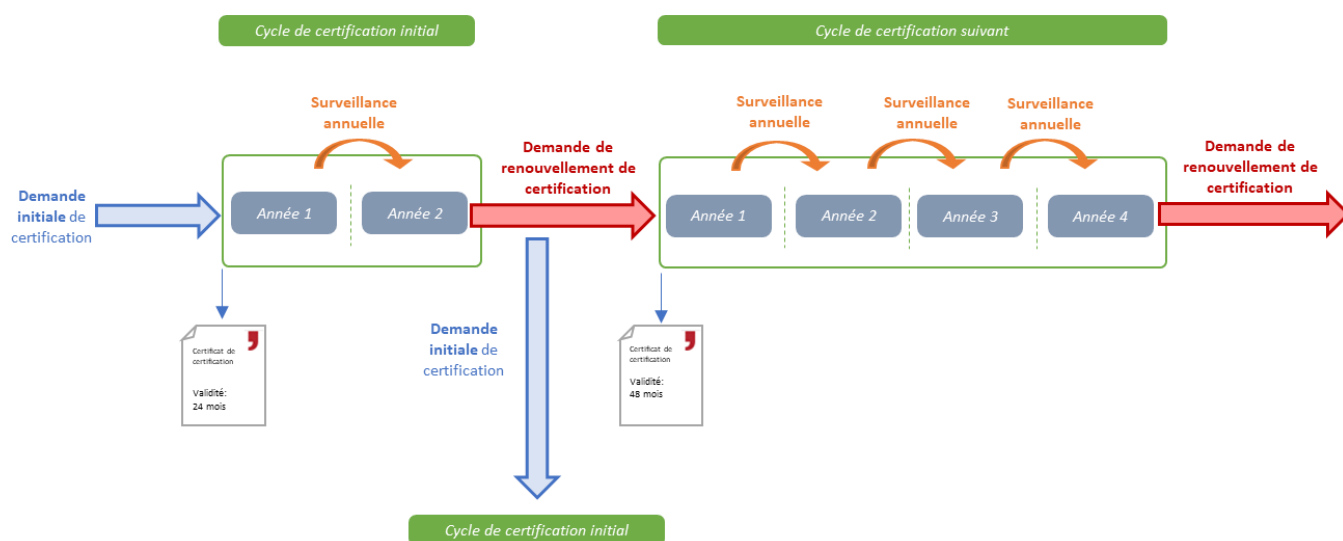


Fig. 01 - Schéma de principe du cycle de certification

2.2.1 CERTIFICATION INITIALE

Toute "nouvelle entreprise" (cf. §2.5.1 *Nouvelle entreprise*), doit déposer une demande de certification auprès de Qualit'EnR (cf. §2.3.1 *Demande de certification initiale*) pour formaliser sa demande de certification.

La durée du cycle de certification suite à une demande initiale de certification est de 2 ans.

2.2.2 SURVEILLANCES DU CYCLE INITIAL

Quatre surveillances sont à réaliser sur le cycle de certification initial, ces surveillances consistent en une évaluation de conformité qui comprend :

- Une vérification annuelle de la validité des attestations d'assurances telles que définies au §6.1.5 *Assurances*
- Un audit de chantier (à réaliser avant l'échéance du certificat de certification)
- Une vérification de référence (à réaliser avant l'échéance du certificat de certification)
- Un examen de cohérence des volumes de cimentation (à réaliser avant l'échéance du certificat de certification)

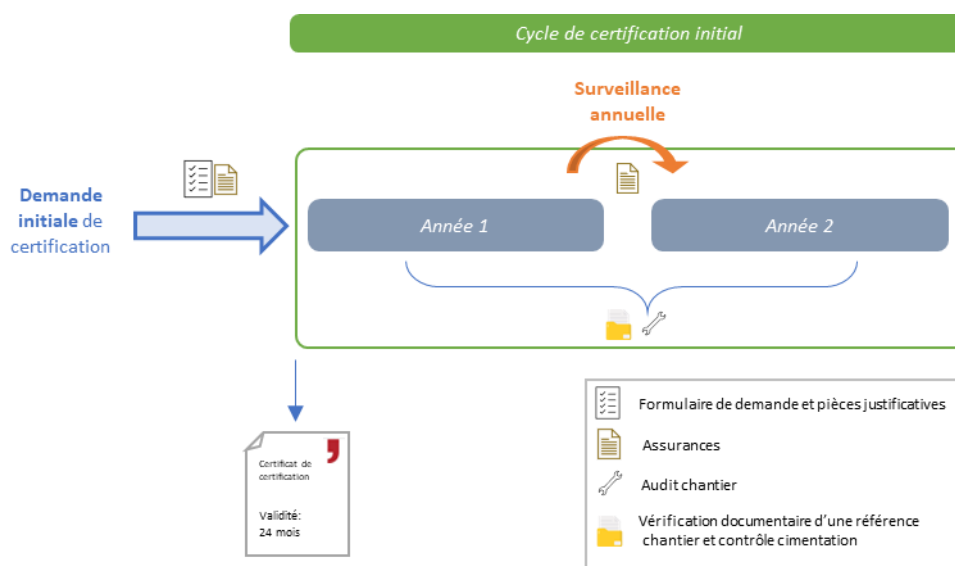


Fig. 02 - Schéma de principe du cycle de certification initiale détaillé

2.2.3 RENOUVELLEMENT

Avant la fin du cycle de certification de l'entreprise, l'entreprise doit déposer une demande de renouvellement.

Le dépôt d'une demande de renouvellement peut être effectué à partir de six mois avant l'expiration du cycle de certification en cours et au plus tard 3 mois avant l'expiration du cycle de certification en cours. Passé ce délai, Qualit'EnR ne peut s'engager sur un délai de traitement du dossier suffisant permettant une continuité entre les cycles de certification.

La durée du cycle de certification suite à un renouvellement est de 4 ans.

Pour pouvoir déposer une demande de renouvellement, l'entreprise doit respecter le prérequis suivant :

Certification forage module Nappe	Certification forage module Sonde
Justifier d'un volume minimum d'activités d'au moins deux références d'échangeurs géothermiques ouverts réalisées sur les 24 derniers mois	Justifier d'un volume minimum d'activités d'au moins deux références d'échangeurs géothermiques fermés.

Si l'entreprise n'est pas en mesure de justifier du prérequis ci-dessus, elle pourra déposer une demande de certification initiale (cf. §2.3.1 *Certification initiale*).

2.2.4 SURVEILLANCES DU CYCLE RENOUVELE ET SUIVANTS

Huit surveillances sont à réaliser sur le cycle de certification, ces surveillances consistent en une évaluation de conformité qui comprend :

- Trois vérifications annuelles de la validité des attestations d'assurances telles que définies au §6.1.5 Assurances
- Un audit de chantier (un audit durant les 2 premières années du cycle)
- Deux vérifications de référence (une vérification durant les 2 premières années du cycle et une vérification durant les 2 dernières années du cycle)
- Deux examens de cohérence des volumes de cimentation (un examen durant les 2 premières années du cycle et un examen durant les 2 dernières années du cycle)

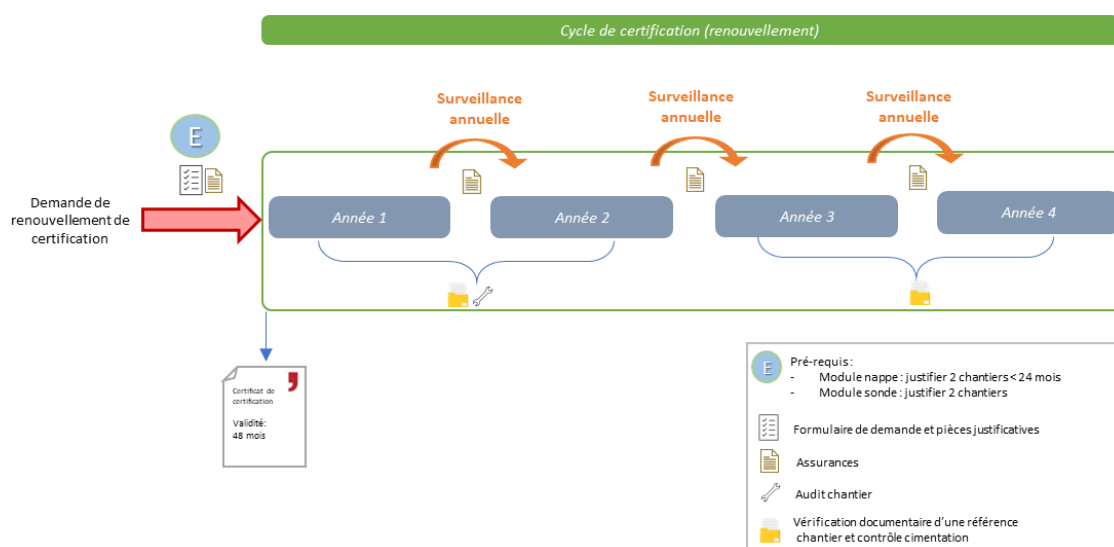


Fig. 03 - Schéma de principe du cycle détaillé en renouvellement de certification

2.3 Demande et traitement des certifications

2.3.1 DEMANDE DE CERTIFICATION INITIALE

Toute entreprise souhaitant obtenir des informations sur les certifications délivrées par Qualit'EnR et retirer un dossier de demande de certification initiale peut :

- se rendre sur le site web de l'association www.qualit-enr.org ;
- prendre contact avec le centre de gestion des certifications de Qualit'EnR (62 rue de la Chaussée d'Antin – CS 50020 – 75009 PARIS, Tél. 01 48 78 70 90, certification@qualit-enr.org).

L'ensemble des dossiers est instruit par les instructeurs du centre de gestion de Qualit'EnR.

2.3.1.1 Demande et traitement de certification initiale

Toute demande de certification reçue par Qualit'EnR fait l'objet d'un accusé réception précisant les informations sur l'entreprise demanderesse et les certifications demandées. Toute pièce manquante au dossier fait l'objet d'une information au demandeur par Qualit'EnR. A compter de la réception d'une demande complète, Qualit'EnR s'engage à étudier la conformité du dossier de demande et à notifier sa décision dans un délai de 3 mois. Toute pièce non-conforme au dossier fait l'objet d'un retour écrit au demandeur par Qualit'EnR.

Toute demande de certification initiale incomplète six mois après accusé réception de la demande se verra refusée.

2.3.1.2 Revue et décision de certification initiale

La revue du dossier suite à l’instruction est réalisée, collégalement, par l’instance de certification de Qualit’EnR qui s’assure de l’adéquation des conclusions du rapport d’instruction aux exigences du présent règlement d’usage. Ce fonctionnement permet une revue des éléments du rapport d’instruction indépendante et impartiale.

Une instance consultative, conformément à l’arrêté du 29 mai 2024, peut être consultée, sur proposition de Qualit’EnR, pour avis sur des décisions de certification.

La décision suite à la revue du dossier est prise par Qualit’EnR (Délégué Général ou Directeur Technique) :

- Tout dossier complet et conforme donnera lieu à octroi de la certification initiale et à l’émission d’un certificat de certification valable deux ans. L’entreprise peut faire usage de la certification durant la période de validité du certificat de certification qui lui a été remis sous réserve de satisfaire aux exigences des phases de surveillances durant le cycle de certification et à respecter l’ensemble des engagements pris pour cette période.
- Tout dossier complet et non conforme fera l’objet d’un refus de certification au plus tard trois mois après la date de complétude du dossier de la demande. Qualit’EnR informera des raisons ayant conduit à ce refus.
- Tout dossier incomplet fera l’objet d’un refus de certification six mois après la date d’accusé réception du dossier de la demande. Qualit’EnR informera des raisons ayant conduit à ce refus.

2.3.1.3 Surveillance du cycle initial

Qualit’EnR s’assure du maintien et du respect des conditions de certification initiale par une surveillance réalisée durant le cycle de certification. L’entreprise doit fournir les éléments relatifs à la surveillance auprès de Qualit’EnR pour pouvoir maintenir la validité de sa certification initiale (cf. §2.2.2 Surveillance du cycle initial) selon les modalités ci-dessous.

En cas de non-respect des délais de réalisation préconisés, Qualit’EnR ne peut s’engager sur un délai de traitement du dossier suffisant permettant une continuité entre les cycles de certification.

Evaluation	Exigence	Délai de réalisation préconisé	Résultat suite à instruction
Attestations d’assurances responsabilité civile et décennale	Une vérification annuelle de la validité des attestations d’assurances	Date anniversaire du certificat	Maintien : Attestations complètes et conformes fournies dans les délais. Suspension : Attestations incomplètes ou non conformes et / ou non transmission dans un délai de 3 mois. Eléments à transmettre pour lever la suspension : attestations complètes et conformes dans les 6 mois après notification de la suspension. Retrait : non levée de la suspension 6 mois après sa notification.
Audit de chantier	Un audit de chantier durant le cycle de certification		Maintien : Audit de chantier réalisé sans non-conformités ou avec levée des non-conformités avant la fin de validité de la certification. Suspension : non levée des non-conformités détectées lors de l’audit. Eléments à transmettre pour lever la suspension : cf. §6.2.4

		Date de début du certificat de certification + 18 mois	Retrait : non levée de la suspension à l'échéance du certificat de certification.
Vérification de référence	Une vérification de référence durant le cycle de certification		Maintien : Vérification de référence réalisée sans non-conformités ou avec levée des non-conformités avant la fin de validité de la certification. Suspension : non levée des non-conformités détectées lors de la vérification de référence. Eléments à transmettre pour lever la suspension : cf. §6.2.2 Retrait : non levée de la suspension à l'échéance du certificat de certification.
Examen de cohérence des volumes de cimentation	Un examen de cohérence des volumes de cimentation durant le cycle de certification		Maintien : Examen de cohérence des volumes de cimentation réalisé sans non-conformités ou avec levée des non-conformités avant la fin de validité de la certification. Suspension : non levée des non-conformités détectées lors de l'examen de cohérence des volumes de cimentation. Eléments à transmettre pour lever la suspension : cf. §6.2.3 Retrait : non levée de la suspension à l'échéance du certificat de certification.

Tout retrait prononcé avant ou à échéance du cycle de certification initial ne permet pas de demander un renouvellement de certification.

2.3.2 DEMANDE DE RENOUVELLEMENT

Toute entreprise souhaitant obtenir des informations sur les certifications délivrées par Qualit'EnR et retirer un dossier de renouvellement de certification peut :

- se rendre sur le site web de l'association www.qualit-enr.org ;
- prendre contact avec le centre de gestion des certifications de Qualit'EnR (62 rue de la Chaussée d'Antin – CS 50020 – 75009 PARIS, Tél. 01 48 78 70 90, certification@qualit-enr.org .

L'ensemble des dossiers est instruit par les instructeurs du centre de gestion de Qualit'EnR.

2.3.2.1 Demande et traitement d'un renouvellement

Le dépôt d'une demande de renouvellement peut être effectué à partir de six mois avant l'expiration du cycle de certification en cours. La date de validité du certificat de certification en cours de ne peut être prolongé.

Toute demande de renouvellement de certification reçue par Qualit'EnR fait l'objet d'un accusé réception précisant les informations sur l'entreprise demanderesse et les certifications demandées.

Pour pouvoir étudier la demande de renouvellement, l'entreprise doit justifier, pour un renouvellement module Nappe, d'au moins deux références d'échangeurs géothermiques ouverts réalisées sur les 24 derniers mois, pour un renouvellement module Sonde, d'au moins la réalisation de deux références d'échangeurs géothermiques fermés.

Si l'exigence est respectée, Qualit'EnR s'engage à étudier la complétude et la conformité du dossier de renouvellement et s'assure de la résolution des éventuelles non-conformités identifiées dans le cadre des phrases de surveillance. Qualit'EnR notifie sa décision dans un délai maximal ne dépassant pas l'échéance du cycle précédent.

Toute pièce manquante au dossier ou non conforme fait l'objet d'une information au demandeur par Qualit'EnR.

- En l'absence de références ou du non-respect de l'exigence précitée, Qualit'EnR procédera au refus du renouvellement de la certification dans le mois suivant l'accusé réception. Qualit'EnR informera des raisons ayant conduit à ce refus.
- En cas de non-réponse à (aux) sollicitation(s) de Qualit'EnR sur les pièces manquantes ou non conformes avant la date d'échéance du cycle de certification précédent, Qualit'EnR procédera au refus du renouvellement de la certification.
- En cas de non-résolution des éventuelles non-conformités détectées lors d'une phrase de surveillance avant la date d'échéance du cycle de certification précédent, Qualit'EnR procédera au refus du renouvellement de la certification.

2.3.2.2 Revue et décision d'un renouvellement

La revue du dossier suite à l'instruction est réalisée, collégialement, par l'instance de certification de Qualit'EnR qui s'assure de l'adéquation des conclusions du rapport d'instruction aux exigences du présent règlement d'usage. Ce fonctionnement permet une revue des éléments du rapport d'instruction indépendante et impartiale.

Une instance consultative, conformément à l'arrêté du 29 mai 2024, peut être consultée, sur proposition de Qualit'EnR, pour avis sur des décisions de certification.

La décision suite à la revue du dossier est prise par Qualit'EnR (Délégué Général ou Directeur Technique) :

- Tout dossier complet et conforme donnera lieu à octroi d'un renouvellement de certification et à l'émission d'un nouveau certificat de certification valable quatre ans. L'entreprise peut faire usage de la certification durant la période de validité du certificat de certification qui lui a été remis sous réserve de satisfaire aux exigences des phases de surveillances durant le cycle de certification et à respecter l'ensemble des engagements pris pour cette période.
- Tout dossier complet et non conforme fera l'objet d'un refus de certification au plus tard à l'échéance du certificat du cycle précédent. Qualit'EnR informera des raisons ayant conduit à ce refus.
- Tout dossier incomplet fera l'objet d'un refus de certification six mois après la date d'accusé réception du dossier de la demande ou à l'échéance du certificat de certification en cours de validité si celle-ci intervient avant. Qualit'EnR informera des raisons ayant conduit à ce refus.

2.3.2.3 Surveillance du cycle renouvelé

Qualit'EnR s'assure du maintien et du respect des conditions de certification par une surveillance réalisée durant le cycle de certification. L'entreprise doit fournir les éléments relatifs à la surveillance auprès de Qualit'EnR pour pouvoir maintenir la validité de sa certification selon les modalités ci-dessous.

En cas de non-respect des délais de réalisation préconisés, Qualit'EnR ne peut s'engager sur un délai de traitement du dossier suffisant permettant une continuité entre les cycles de certification.

Evaluation	Exigence	Délai de réalisation préconisé	Résultat suite à instruction
Attestations d'assurance responsabilité civile et responsabilité décennale	Une vérification annuelle de la validité des attestations d'assurances	Date anniversaire du certificat	Maintien : Attestations complètes et conformes fournies dans les délais. Suspension : Attestations incomplètes ou non conformes et / ou non transmission dans un délai de 3 mois. Eléments à transmettre pour lever la suspension : attestations complètes et conformes dans les 6 mois après notification de la suspension. Retrait : non levée de la suspension 6 mois après sa notification.
Audit de chantier	Un audit de chantier durant les 2 premières années du cycle de certification	Date de début du certificat de certification + 18 mois	Maintien : Audit de chantier réalisé sans non-conformités ou avec levée des non-conformités dans le délai obligatoire. Suspension : non levée des non-conformités détectées lors de l'audit dans le délai obligatoire et / ou non-respect des délais. Eléments à transmettre pour lever la suspension : cf. §6.2.4 Retrait : non levée de la suspension 6 mois après sa notification.
Vérification de référence	Une vérification de référence durant les 2 premières années du cycle et une durant les 2 dernières années du cycle.	1ère vérification de référence : date de début du certificat de certification + 18 mois 2ème vérification de référence : date de début du certificat de certification + 30 mois	Maintien : Vérification de référence réalisée sans non-conformités ou avec levée des non-conformités dans les délais impartis. Suspension : non levée des non-conformités détectées lors de la vérification de référence dans les délais impartis et / ou non-respect des délais. Eléments à transmettre pour lever la suspension : cf. §6.2.2 Retrait : non levée de la suspension 6 mois après sa notification ou à échéance du certificat de certification.
Examen de cohérence des volumes de cimentation	Un examen de cohérence des volumes de cimentation durant les 2 premières années du cycle et une durant les 2 dernières	1^{er} examen de cohérence : date de début du certificat de certification + 18 mois 2ème examen de cohérence : date de début du certificat de	Maintien : Examen de cohérence des volumes de cimentation réalisé sans non-conformités ou avec levée des non-conformités dans les délais impartis. Suspension : non levée des non-conformités détectées lors de l'examen de cohérence des volumes de cimentation dans les délais impartis et / ou non-respect des délais.

	années du cycle.	certification + 30 mois	Eléments à transmettre pour lever la suspension : cf. §6.2.3 <u>Retrait</u> : non levée de la suspension 6 mois après sa notification ou à l'échéance du certificat de certification.
--	------------------	-------------------------	---

Tout retrait prononcé avant ou à échéance du cycle de certification ne permet pas de demander un renouvellement de certification.

2.3.3 OUVERTURE DES CERTIFICATIONS AUX ENTREPRISES EUROPEENNES

Les entreprises de l'Union Européenne peuvent demander une ou plusieurs certifications Qualit'EnR, fondées sur la satisfaction des mêmes exigences que les entreprises françaises. Leur demande, rédigée en français, est instruite dans les mêmes conditions que celles appliquées aux entreprises françaises, sous réserve des adaptations nécessaires et de fournir les équivalences aux dispositions prévues dans le présent règlement.

En particulier, il est demandé à ces entreprises d'apporter la justification que ses activités sont couvertes par des assurances professionnelles, valables sur le territoire français et de portée équivalente à celles contractées par les entreprises basées en France.

Il est également demandé que ces entreprises attestent :

- que les prestations qu'elles accomplissent en France sont conformes en tous points aux diverses réglementations applicables sur notre territoire ;
- que la facturation des prestations (fourniture et pose) est opérée, en euros, dans des conditions régulières, notamment du point de vue de la TVA.

Par ailleurs, il est rappelé que :

- les modèles de matériels fournis par ces entreprises doivent être strictement identiques aux références figurant sur les listes du(des) système(s) à énergie renouvelable concerné référencés en France comme éligibles aux aides publiques ;
- l'ensemble des documents fournis aux clients par les entreprises européennes (notices, bons de garantie, devis et factures,...) doit impérativement être rédigé en français et conforme aux exigences usuelles.

2.3.4 RESPONSABILITE DU DEMANDEUR

La demande d'obtention d'une certification est un acte volontaire de l'entreprise, qui ne peut être conduit que par le chef d'entreprise ou le représentant dûment mandaté par celui-ci, qui en fait la demande et sous sa responsabilité.

Une certification est exclusivement attribuée à l'entreprise demanderesse et ne peut en aucun cas être utilisée par plusieurs entreprises économiquement ou juridiquement liées.

Aussi, dans le cas d'une société composée de plusieurs établissements, chaque entité intéressée doit déposer en son nom propre un dossier de demande d'obtention de la certification souhaitée.

2.3.5 DELAI DE CARENCE

Un délai de carence de six mois est appliqué lorsque l'entreprise a fait l'objet d'un retrait de certification suite à la reconduction d'au moins une des non-conformités suivantes :

- un constat d'impact grave des travaux sur l'environnement immédiat,
- un constat d'impact sur les ouvrages enterrés sensibles mentionnés au I de l'article R. 554-2 du code de l'environnement,
- tout incident notable ayant eu lieu sur un chantier et nécessitant d'être porté à la connaissance des autorités.

Passé ce délai, pour entreprendre une demande de certification initiale, l'entreprise démontre à Qualit'EnR que les non-conformités qui ont été identifiées sont résolues.

2.4 Dispositions transitoires d'une qualification vers une certification

Les qualifications Qualiforage module Sonde et Qualiforage module Nappe ne peuvent plus être délivrées par Qualit'EnR depuis le 1^{er} juillet 2024. Les certificats de qualification, Qualiforage module Sonde et Qualiforage module Nappe, valident au 23 décembre 2024 sont valables jusqu'au 30 juin 2025.

Pour pouvoir maintenir un signe de qualité reconnu et réaliser des prestations de forage, les entreprises qualifiées doivent procéder à une transition de leur qualification Qualiforage module Nappe vers une certification forage module Nappe et/ou de leur qualification Qualiforage module Sonde vers une certification forage module Sonde.

Pour être éligible à la transition d'une qualification vers une certification, l'entreprise doit :

- 1- Avoir un certificat de qualification en cours de validité au 23 décembre 2024
- 2- Justifier d'un rapport d'audit de chantier datant de moins de 4 ans

Si l'entreprise remplit les conditions ci-dessus, elle peut demander sa certification dans le cadre d'un renouvellement de certification (cf. §2.3.2 *Renouvellement*). Lors de la demande de renouvellement, l'entreprise n'aura pas à justifier d'une vérification de référence (cf. §6.2.2 *Vérification de référence*).

Si l'entreprise ne remplit pas l'une des conditions ci-dessus, elle peut demander une certification dans le cadre d'une certification initiale (cf. §2.2.1 *Certification initiale*).

En cas de demande de renouvellement moins de 6 mois avant l'expiration du certificat de qualification, Qualit'EnR ne peut s'engager sur un délai de traitement du dossier suffisant pour appliquer les dispositions transitoires.

2.5 Évolution sociale et juridique

2.5.1 DEFINITION D'UNE « NOUVELLE ENTREPRISE »

Est considérée comme nouvelle entreprise, une entreprise :

- n'ayant jamais obtenu une certification dans le cadre de l'association Qualit'EnR ;
- ayant une absence de continuité entre deux cycles de certification ;
- ayant changé de numéro SIRET, sauf en cas de déménagement.

Pour être considéré comme un déménagement, il faut que l'ancien établissement soit fermé (établissement SIRET précédemment certifié) et que le nouvel établissement (SIRET) satisfasse l'ensemble des critères notamment les assurances pour pouvoir être certifié. Les moyens humains, assurantiels et matériels doivent être satisfaits par le nouvel établissement.

Le numéro de SIRET est modifié uniquement au niveau du code NIC, le SIREN est conservé.

Pour toutes les autres situations, le nouvel établissement devra déposer une demande de certification initiale.

Une certification ne peut être cédée ou vendue à une autre entreprise.

2.5.2 CAS SPECIFIQUE DU DEPART D'UN REFERENT TECHNIQUE

En cas de départ d'un référent technique de l'entreprise certifiée, celle-ci doit en informer Qualit'EnR.

En cas de départ du dernier référent technique de l'entreprise pour une certification donnée, l'entreprise dispose d'un délai de 6 mois à compter de la date de départ du référent pour déclarer un nouveau référent à Qualit'EnR pour la certification, et fournir les justificatifs demandés par Qualit'EnR le cas échéant (justification des compétences).

Le référent technique perd son statut de référent s'il quitte l'entreprise, sauf s'il quitte l'entreprise pour rejoindre un autre établissement de la même entreprise (cf. §2.5.5 *Condition de transfert de référent technique*). Dans tous les cas, une même personne ne peut être le référent d'une certification pour plusieurs établissements.

2.5.3 CAS SPECIFIQUE DU DEPART D'UN CONDUCTEUR D'ENGINS

En cas de départ d'un conducteur d'engins de l'entreprise certifiée, celle-ci doit en informer Qualit'EnR.

En cas de départ du dernier conducteur d'engins de l'entreprise pour une certification donnée, l'entreprise dispose d'un délai de 6 mois à compter de la date de départ du conducteur d'engins pour déclarer un nouveau conducteur

d'engins à Qualit'EnR pour la certification, et fournir les justificatifs demandés par Qualit'EnR le cas échéant (justification des compétences).

Le conducteur d'engins perd son statut de conducteur d'engins s'il quitte l'entreprise, sauf s'il quitte l'entreprise pour rejoindre un autre établissement de la même entreprise (cf. §2.5.6 *Condition de transfert d'un conducteur d'engins*).

2.5.4 CAS SPECIFIQUE DE L'ARRIVEE D'UN NOUVEAU CONDUCTEUR D'ENGINS

En cas d'arrivée d'un nouveau conducteur d'engins au sein de l'entreprise certifiée, celle-ci doit en informer Qualit'EnR et apporter les preuves de la justification des compétences du nouveau conducteur d'engins (cf. §6.1.7.3 *Conducteur d'engins*).

2.5.5 CONDITION DE TRANSFERT D'UN REFERENT TECHNIQUE

A la demande de l'entreprise, Qualit'EnR peut procéder à un transfert de référent d'une entreprise vers une autre uniquement pour les cas suivants :

- changement d'établissement au sein d'une même entreprise ou mobilité interne (cf. §2.5.5.1) ;
- changement de statut d'une entreprise individuelle vers un autre statut (cf. §2.5.5.2). Dans tous les cas, la fermeture de l'entreprise individuelle et l'ouverture de l'entreprise avec une autre forme juridique doit être concomitante et doit avoir été effectuée dans un délai maximum de deux mois ;
- fusion-absorption (cf. §2.5.5.3).

Les informations concernant le transfert d'un référent technique sont conservées par Qualit'EnR.

2.5.5.1 Cas spécifique de la mobilité interne

La mobilité interne concerne les référents techniques qui sont déjà déclarés dans une entreprise et qui ont déjà justifiés de leurs compétences. Si l'entreprise est en mesure de justifier auprès de Qualit'EnR qu'elle possède plusieurs établissements, il est possible de transférer le référent technique qui était rattaché à un établissement à un autre établissement sans avoir besoin de justifier une seconde fois ses compétences.

2.5.5.2 Cas d'un changement de statut d'une entreprise individuelle vers un autre statut

Dans le cas du changement de statut d'une entreprise individuelle vers un autre statut, il faut impérativement que l'ouverture de la nouvelle entreprise soit concomitante avec la fermeture de l'ancienne ayant un statut d'entreprise individuelle. L'entreprise devra fournir à Qualit'EnR un certificat de radiation de l'entreprise individuelle ainsi qu'un nouveau justificatif d'activité. De plus, pour bénéficier de la certification, la nouvelle entreprise doit dans tous les cas faire une demande de certification initiale et justifier de l'ensemble des exigences, à l'exception de la compétence du référent technique ainsi transféré (cf. §2.3.1 *Demande de certification initiale*).

2.5.5.3 Cas spécifique de la fusion-absorption

Dans le cadre d'une fusion-absorption entraînant la TUP (transmission universelle du patrimoine) d'une entreprise certifiée vers une entreprise absorbante, l'entreprise absorbante peut demander le transfert du référent technique de l'entreprise absorbée vers l'absorbante. Pour cela l'entreprise absorbante doit communiquer à Qualit'EnR le procès-verbal d'assemblée générale de dissolution de l'entreprise absorbée mentionnant la transmission universelle de son patrimoine à l'entreprise absorbante. Pour bénéficier de la certification, l'entreprise absorbante doit dans tous les cas faire une demande de certification initiale et justifier de l'ensemble des exigences, à l'exception de la compétence du référent technique ainsi transféré.

2.5.6 CONDITION DE TRANSFERT D'UN CONDUCTEUR D'ENGINS

A la demande de l'entreprise, Qualit'EnR peut procéder à un transfert de conducteur d'engins d'une entreprise vers une autre uniquement pour les cas suivants :

- changement d'établissement au sein d'une même entreprise ou mobilité interne (cf. §2.5.6.1) ;
- changement de statut d'une entreprise individuelle vers un autre statut (cf. §2.5.6.2). Dans tous les cas, la fermeture de l'entreprise individuelle et l'ouverture de l'entreprise avec une autre forme juridique doit être concomitante et doit avoir été effectuée dans un délai maximum de deux mois ;
- fusion-absorption (cf. §2.5.6.3).

Les informations concernant le transfert d'un conducteur d'engins sont conservées par Qualit'EnR.

2.5.6.1 Cas spécifique de la mobilité interne

La mobilité interne concerne les conducteurs d'engins qui sont déjà déclarés dans une entreprise et qui ont déjà justifiés de leurs compétences. Si l'entreprise est en mesure de justifier auprès de Qualit'EnR qu'elle possède plusieurs établissements, il est possible de transférer un conducteur d'engins qui était rattaché à un établissement à un autre établissement sans avoir besoin de justifier une seconde fois ses compétences.

2.5.6.2 Cas d'un changement de statut d'une entreprise individuelle vers un autre statut

Dans le cas du changement de statut d'une entreprise individuelle vers un autre statut, il faut impérativement que l'ouverture de la nouvelle entreprise soit concomitante avec la fermeture de l'ancienne ayant un statut d'entreprise individuelle. L'entreprise devra fournir à Qualit'EnR un certificat de radiation de l'entreprise individuelle ainsi qu'un nouveau justificatif d'activité. De plus, pour bénéficier de la certification, la nouvelle entreprise doit dans tous les cas faire une demande de certification initiale et justifier de l'ensemble des exigences, à l'exception de la compétence du conducteur d'engins ainsi transféré (cf. §2.3.1 *Demande de certification initiale*).

2.5.6.3 Cas spécifique de la fusion-absorption

Dans le cadre d'une fusion-absorption entraînant la TUP (transmission universelle du patrimoine) d'une entreprise certifiée vers une entreprise absorbante, l'entreprise absorbante peut demander le transfert du conducteur d'engins de l'entreprise absorbée vers l'absorbante. Pour cela l'entreprise absorbante doit communiquer à Qualit'EnR le procès-verbal d'assemblée générale de dissolution de l'entreprise absorbée mentionnant la transmission universelle de son patrimoine à l'entreprise absorbante. Pour bénéficier de la certification, l'entreprise absorbante doit dans tous les cas faire une demande de certification initiale et justifier de l'ensemble des exigences, à l'exception de la compétence du conducteur d'engins ainsi transféré.

2.6 Réexamen de l'attribution d'une certification

Dans le cadre de son système qualité, Qualit'EnR peut procéder au réexamen du dossier d'une entreprise certifiée. Lors de cette nouvelle instruction, le personnel mandaté est en droit d'exiger de l'entreprise toute(s) pièce(s) justificative(s) prouvant du maintien en conformité de l'entreprise aux exigences du règlement d'usage.

2.7 Transfert de certification

Le transfert de certification est la reconnaissance par un organisme de certification d'une certification valide accordée par un autre organisme de certification.

Pour toute demande de transfert de certification, l'entreprise doit informer Qualit'EnR à l'adresse mail certification@qualit-enr.org.

3. Droit d'usage des marques

L'association Qualit'EnR délivre la certification forage, cette certification donnant un droit d'usage de la marque tel que défini dans le règlement d'usage de la marque française de garantie N°5067051 telle que défini dans l'arrêté du 29 mai 2024.

Les conditions précises d'utilisation de la marque Qualit'EnR sont définies dans la charte graphique de Qualit'EnR (*PG11 Charte graphique*).

L'association Qualit'EnR poursuivra toute utilisation de la marque Qualit'EnR, frauduleuse ou contraire aux règles définies, passible de poursuites judiciaires et de dommages et intérêts sous astreinte. Toute utilisation abusive ou frauduleuse peut également conduire à un refus des demandes de certification en cours de traitement, de suspension des certifications en cours de validité et de retrait des certifications de l'entreprise (cf. §4 *Conditions de refus, suspension, retrait et résiliation*).

Qualit'EnR pourra contrôler l'utilisation de la marque faite par les entreprises à tout moment, et notamment à l'occasion des phases surveillances et réclamations de tiers.

3.1 Numéro de certification

Au moment de la délivrance d'une certification, Qualit'EnR attribue à l'entreprise un numéro d'enregistrement dit **numéro de certification**.

Les numéros de certification sont construits de la manière suivante :

Marque	Certification	Format
Certification forage	Certification forage module sonde	CF.S / [identifiant de l'entreprise]
	Certification forage module nappe	CF.N / [identifiant de l'entreprise]

3.2 Visibilité des entreprises certifiées

La liste des entreprises certifiées en cours de validité est publiée sur le site internet www.qualit-enr.org de l'association Qualit'EnR. Les coordonnées de l'entreprise certifiée (adresse, téléphone, email) ainsi que les certificats de certification de Qualit'EnR en cours sont tenus à jour et diffusés sur le site de l'association Qualit'EnR. Le certificat précise le champ de la certification obtenue par chaque entreprise (Sonde ou Nappe).

Qualit'EnR tient à jour sur son site internet la liste des entreprises de forage dont la certification est suspendue, en précisant la date de suspension, et la liste des entreprises de forage ayant fait l'objet d'un retrait de certification durant les 12 derniers mois, en précisant la date d'effet du retrait.

Ces informations sont également fournies sur demande faite auprès de Qualit'EnR.

3.3 Exigences applicables à l'entreprise certifiée

L'entreprise de forage certifiée doit afficher la certification forage délivrée par Qualit'EnR sur les offres et les rapports de fin de prestations.

L'entreprise certifiée peut afficher la certification forage délivrée par Qualit'EnR sur tous ses supports de communication, y compris le papier à entête et les signatures au format numérique.

Les exigences applicables à l'entreprise certifiée pour afficher la certification forage délivrées sont détaillées dans la procédure PG11 Charte graphique disponible sur le site internet de Qualit'EnR www.qualit-enr.org.

3.4 Droit d'accès, diffusion, confidentialité

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, l'entreprise a un droit d'accès et de rectification des informations fournies au travers du dossier de demande de certification.

Dans le cadre, notamment, de partenariats nationaux ou régionaux avec des organismes privés ou publics, Qualit'EnR peut être amené à communiquer ou collecter des informations concernant l'entreprise et les chantiers qu'elle réalise. Ces échanges d'informations seront systématiquement précisés aux entreprises certifiées concernées et ne seront effectués qu'après l'obtention de l'accord de l'entreprise.

Lorsque Qualit'EnR est tenu par la loi de communiquer des informations confidentielles ou lorsque Qualit'EnR est autorisé à le faire par des dispositions contractuelles, l'entreprise sera préalablement avisée des informations qui seront fournies, à moins que la loi ne l'interdise.

Les informations relatives à l'entreprise obtenues par d'autres sources que l'entreprise elle-même (par exemple plaignant, autorités de réglementation) seront considérées comme confidentielles.

Le certificat de certification ainsi que les informations présentes sur ce document, ont par définition vocation à être diffusée par Qualit'EnR. Leur diffusion ne constitue donc pas une entorse à la confidentialité des informations communiquées par l'entreprise certifiée.

Les coordonnées de l'entreprise sont diffusées dans l'annuaire (*cf. §3.2 Visibilité des entreprises certifiées*)

4. Conditions de refus, suspension, retrait et résiliation

4.1 Refus de certification

Toute certification se verra refusée par l'association Qualit'EnR dans les cas suivants :

- suite à l'étude d'un dossier de demande initiale ou de renouvellement de la certification par Qualit'EnR dont le résultat persiste non conforme ou incomplet dans les délais impartis ;
- un défaut de règlement de l'entreprise auprès de Qualit'EnR de toute redevance annuelle et/ou forfait d'audit antérieur à la demande y compris le règlement des intérêts afférents au taux légal et des dépenses engagées par Qualit'EnR pour leur recouvrement ;
- l'entreprise fait ou a fait l'objet d'un recours contentieux ou d'une procédure juridique engagée par l'association Qualit'EnR à son encontre ;
- le dirigeant de l'entreprise a fait l'objet d'une interdiction de gérer, administrer ou contrôler, directement ou indirectement, toute entreprise ou d'une décision de faillite personnelle ;
- suite à un constat d'usage frauduleux d'une marque gérée par Qualit'EnR ;
- l'usage de documents falsifiés,
- la suspension par Qualit'EnR de la certification demandée ;
- le retrait par Qualit'EnR de la certification suite à constatation de pratique frauduleuse ;
- en cas de reconduction de non-conformités ayant abouti à un retrait de la certification dans les six mois à compter de la date de retrait ;
- réclamation fondée d'un tiers ;
- condamnation pour pratiques commerciales illicites ;
- non-respect des dispositions réglementaires applicables à son (ses) activité(s) ;
- non-respect des dispositions du Code de la consommation concernant l'information objective et loyale du consommateur, et les pratiques commerciales ;
- violence verbale et/ou physique et/ou menace contre Qualit'EnR et/ou l'un de ses employés.

4.2 Suspension de certification

4.2.1 MOTIFS DE SUSPENSION

Toute entreprise certifiée peut faire l'objet d'une suspension dans les cas suivants :

- non-respect des critères de certification initiale ou de renouvellement de certification ;
- non-respect des dispositions du présent règlement d'usage ;
- non-respect des dispositions réglementaires applicables à son (ses) activité(s) ;
- non-respect des dispositions du Code de la consommation concernant l'information objective et loyale du consommateur, et les pratiques commerciales ;
- usage abusif ou frauduleux d'une marque de certification proposée par Qualit'EnR. Par les expressions « usage abusif » et « usage frauduleux », l'association Qualit'EnR vise tous les actes répréhensibles pénalement et civilement, dont notamment tout acte constitutif de contrefaçon, de faux en écriture privée, d'escroquerie, de publicité trompeuse, mais aussi l'usage d'une certification d'une entreprise certifiée par une autre entreprise non titulaire de ladite certification et ce y compris pour les filiales (mère ou établissement) de l'entreprise certifiée. Etant précisé que la simple constatation de ces actes par l'association Qualit'EnR, signalée à l'entreprise en cause sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception, suffit pour que la suspension soit appliquée ;
- le dirigeant de l'entreprise a fait l'objet d'une interdiction de gérer, administrer ou contrôler, directement ou indirectement, toute entreprise ou d'une décision de faillite personnelle ;
- la liquidation judiciaire de la société ;

- le défaut de paiement de l'entreprise auprès de Qualit'EnR de toute redevance annuelle, frais d'instruction et/ou forfait d'audit. Dans ce cas la suspension est immédiate. De plus, l'entreprise dispose d'un délai de deux mois pour régulariser ce défaut de paiement. Passé ce délai, l'entreprise pourra être faire l'objet d'un retrait de certification ;
- un défaut d'information suite à un changement de situation (modification/résiliation du contrat d'assurance, changement d'activité, départ du référent...) et/ou absence de transmission des nouveaux justificatifs ;
- le constat de non-conformité lors d'un audit d'une installation mise en œuvre par l'entreprise ;
- le constat de refus répétés de l'entreprise d'être auditée ;
- départ du dernier référent technique et non remplacement dans un délai de 6 mois ;
- départ du dernier conducteur d'engin et non remplacement dans un délai de 6 mois ;
- réclamation fondée d'un tiers ;
- condamnation pour pratiques commerciales illicites ;
- absence de certificat de certification en cours de validité pour un cycle de certification non échu ;
- usage de documents falsifiés ;
- violence verbale et/ou physique et/ou menace contre Qualit'EnR et/ou l'un de ses employés.

Cette liste ne saurait être considérée comme exhaustive ou limitative. Les sanctions seront fixées au cas par cas par Qualit'EnR.

4.2.2 CONSEQUENCES D'UNE SUSPENSION DE CERTIFICATION

En cas de suspension de la certification d'une entreprise, cette dernière :

- perd son droit d'usage de la certification ;
- est retirée des listes des entreprises titulaires de la certification ;
- est affichée dans la liste des entreprises dont la certification est suspendue ;
- se verra refuser toute nouvelle demande d'attribution ou renouvellement de la certification concernée tant que la suspension est effective.

Qualit'EnR lèvera la suspension si les causes de la suspension ont été corrigées ou à l'échéance qui lui a été notifiée.

Dans le cas d'une certification suspendue dont le cycle de certification arrive à son échéance, l'entreprise se verra notifier le retrait de la certification.

4.3 Retrait de certification

4.3.1 MOTIFS DE RETRAIT

Toute entreprise certifiée peut faire l'objet d'un retrait dans les cas suivants :

- non-respect des critères de certification initiale ou de renouvellement de certification ;
- non-respect des dispositions du présent règlement d'usage ;
- non-respect des dispositions réglementaires applicables à son (ses) activité(s) ;
- non-respect des dispositions du Code de la consommation concernant l'information objective et loyale du consommateur, et les pratiques commerciales ;
- usage abusif ou frauduleux d'une marque de certification proposée par Qualit'EnR. Par les expressions « usage abusif » et « usage frauduleux », l'association Qualit'EnR vise tous les actes répréhensibles pénalement et civilement, dont notamment tout acte constitutif de contrefaçon, de faux en écriture privée, d'escroquerie, de publicité trompeuse, mais aussi l'usage d'une certification d'une entreprise certifiée par une autre entreprise non titulaire de ladite certification et ce y compris pour les filiales (mère ou établissement) de l'entreprise certifiée. Etant précisé que la simple constatation de ces actes par l'association Qualit'EnR, signalée à l'entreprise en cause sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception, suffit pour que le retrait soit appliqué ;
- le dirigeant de l'entreprise a fait l'objet d'une interdiction de gérer, administrer ou contrôler, directement ou indirectement, toute entreprise ou d'une décision de faillite personnelle ;
- la liquidation judiciaire de la société ;

- le défaut de paiement de l'entreprise auprès de Qualit'EnR de toute redevance annuelle, frais d'instruction et/ou forfait d'audit. Dans ce cas la suspension est immédiate. De plus, l'entreprise dispose d'un délai de deux mois pour régulariser ce défaut de paiement. Passé ce délai, l'entreprise pourra faire l'objet d'un retrait de certification ;
- un défaut d'information suite à un changement de situation (modification/résiliation du contrat d'assurance, changement d'activité, départ du référent...) et/ou absence de transmission des nouveaux justificatifs ;
- le constat de non-conformité lors d'un audit d'une installation mise en œuvre par l'entreprise ;
- le constat de refus répétés de l'entreprise d'être auditée ;
- départ du dernier référent technique et non remplacement dans un délai de 6 mois ;
- départ du dernier conducteur d'engin et non remplacement dans un délai de 6 mois ;
- réclamation fondée d'un tiers ;
- condamnation pour pratiques commerciales illicites ;
- absence de certificat de certification en cours de validité pour un cycle de certification non échu ;
- usage de documents falsifiés ;
- violence verbale et/ou physique et/ou menace contre Qualit'EnR et/ou l'un de ses employés.

Cette liste ne saurait être considérée comme exhaustive ou limitative. Les sanctions seront fixées au cas par cas par Qualit'EnR.

4.3.2 CONSEQUENCES D'UN RETRAIT DE CERTIFICATION

En cas de retrait de la certification d'une entreprise, cette dernière :

- perd son droit d'usage de la certification ;
- est retirée des listes des entreprises titulaires de la certification ;
- est affichée pour une période de 12 mois dans la liste des entreprises dont la certification est retirée ;
- se verra refuser toute nouvelle demande de certification.

Aucun remboursement, total ou partiel, de la redevance annuelle ou des frais d'instruction réglés par l'entreprise ayant fait l'objet d'un retrait de certification ne pourra être opéré par Qualit'EnR.

4.4 Résiliation de certification

Toute entreprise certifiée peut demander la résiliation d'une de ses certifications en cours de validité.

La demande de résiliation doit être communiquée par écrit au siège de Qualit'EnR (62 rue de la Chaussée d'Antin CS 50020, 75009 PARIS ou certification@qualit-enr.org) en précisant la date de résiliation souhaitée ainsi que les certifications concernées.

La demande de résiliation est enregistrée par le Président de l'association, ou son délégataire, qui confirme la date de l'entrée en vigueur de la résiliation.

Dès lors que la résiliation est notifiée à l'entreprise, celle-ci doit immédiatement cesser de faire usage de la certification correspondante.

5. Appel et réclamation

5.1 Description

5.1.1 APPEL

Conformément à la procédure d'appel et réclamation *PG06* (disponible sur simple demande auprès de Qualit'EnR), toute entreprise peut faire appel des décisions prises par Qualit'EnR à son égard dans un délai maximum de deux mois.

L'appel doit être rédigé et transmis par voie postale au siège de l'association 62 rue de la Chaussée d'Antin CS 50020, 75009 Paris, ou par voie électronique à l'adresse appel@qualit-enr.org.

Cette procédure d'appel n'est pas suspensive de la décision prise à l'égard de l'entreprise.

5.1.2 RECLAMATION

Conformément à la procédure d'appel et réclamation *PG06* (disponible sur simple demande auprès de Qualit'EnR), tout tiers peut déposer par écrit une réclamation à Qualit'EnR s'il estime qu'une certification a été abusivement attribuée ou qu'une entreprise n'a pas le comportement professionnel attendu d'une entreprise certifiée.

La réclamation doit être rédigée et transmise par voie postale au siège de l'association 62 rue de la Chaussée d'Antin CS 50020, 75009 Paris, ou par voie électronique à l'adresse reclamation@qualit-enr.org.

5.2 Traitement

Dans le cas où l'analyse de l'appel ou de la réclamation confirme que la demande est liée aux activités de certification de Qualit'EnR, un accusé réception est communiqué au plaignant. Le temps de traitement des appels et des réclamations est fonction des processus de traitement déclenchés. Il varie de quelques jours à 6 mois si une expertise par un tiers ou l'étude par une instance statutaire est nécessaire.

5.3 Limite de responsabilité

Qualit'EnR ne peut être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels subis par l'entreprise, tels que notamment toute perte de profit, perte de clientèle, perte de revenus, perte de chiffre d'affaires, perte de contrat ou perte d'image.

En tout état de cause, la responsabilité globale de Qualit'EnR est limitée pour chaque certification au montant payé par l'entreprise et encaissé par Qualit'EnR en contrepartie de l'instruction du dossier.

6. Exigences de certification

6.1 Critères de certification

6.1.1 RESPONSABLE DE L'ORGANISATION PERMETTANT DE REpondre AU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Toute entreprise souhaitant déposer une demande de certification doit déclarer le prénom, le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'organisation permettant de répondre au référentiel de certification.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et du renouvellement.

6.1.2 ATTESTATION DE REGULARITE FISCALE

L'attestation de régularité fiscale permet aux entreprises de justifier de la régularité de leur situation fiscale. L'entreprise fournit l'attestation de régularité fiscale datant de moins de 6 mois.

Pour répondre à cette exigence, les entreprises étrangères doivent produire les documents équivalents délivrés par les services et autorités compétentes du pays où elles sont établies et où elles exercent.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.3 ATTESTATION DE REGULARITE SOCIALE

L'attestation de régularité sociale permet aux entreprises de justifier de la régularité de leur situation sociale. L'entreprise fournit l'attestation de régularité sociale datant de moins de 6 mois.

Pour répondre à cette exigence, les entreprises étrangères doivent produire les documents équivalents délivrés par les services et autorités compétentes du pays où elles sont établies et où elles exercent.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.4 ACTIVITE DE L'ENTREPRISE

Toute entreprise souhaitant accéder à la certification doit être en mesure de justifier de son activité d'installation dans le domaine de chaque certification souhaitée. La **liste des activités d'installation retenues** pour chaque certification est la suivante :

Certification forage module Nappe	Certification forage module Sonde
Forage, géothermie, puits ou sondage.	Forage, géothermie ou sondage.

Dans le cadre de l'étude de ce critère, Qualit'EnR demande à l'entreprise un justificatif d'activité (extrait Kbis ou attestation d'inscription au répertoire des métiers) ou équivalent datant de moins de 3 mois avec une activité d'installation correspondant à la certification demandée.

Si l'entreprise ne remplit pas les conditions définies ci-dessus, sa demande d'obtention de la certification sera instruite par un instructeur référent. Il aura alors pour mission d'analyser les justificatifs fournis par l'entreprise permettant de prouver une activité d'installation parmi les activités d'installation listées ci-avant pour la certification demandée. L'instructeur référent a le droit dans le cadre de sa mission de demander tout document pouvant être nécessaire à l'instruction du dossier. Au terme de son analyse, l'instructeur référent doit notifier à l'instructeur dans le cadre d'un rapport d'expertise si l'entreprise a une activité d'installation parmi les activités d'installation listées ci-avant pour la certification demandée, en précisant la pièce justificative et l'activité permettant de valider ce critère. En cas de constat positif de l'instructeur référent, le critère d'activité de l'entreprise est considéré comme étant satisfait par l'entreprise.

Toute demande ne répondant pas aux conditions de cet article est considérée comme « non conforme ».

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et du renouvellement.

6.1.5 ASSURANCES

L'entreprise fournit les attestations d'assurances professionnelles indispensables (responsabilité civile générale et responsabilité civile décennale) couvrant les activités d'installation des systèmes du champ d'application de la certification. Cela implique que l'entreprise doit être couverte pour la fourniture et la pose du matériel par ses propres moyens.

Par ailleurs, l'entreprise atteste sur l'honneur faire appel obligatoirement à une entreprise certifiée, en cas de sous-traitance de tout ou partie des travaux relevant de chaque certification demandée. De même, elle doit être assurée pour la sous-traitance desdits travaux. L'entreprise doit pouvoir en apporter la preuve sur demande de Qualit'EnR.

Les attestations d'assurance responsabilité civile générale et d'assurance responsabilité civile décennale doivent couvrir à minima une des activités d'installation suivantes :

Certification forage module Nappe	Certification forage module Sonde
Forage géothermique.	Forage géothermique ou sonde géothermique.

L'entreprise justifie d'une couverture assurantielle conforme aux exigences du décret n°2016-835 du 24 juin 2016.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.6 ASPECTS FINANCIERS

6.1.6.1 Informations générales

L'entreprise s'engage à fournir à Qualit'EnR pour le dernier exercice comptable clos, la date de clôture de son exercice comptable, son chiffre d'affaires global ainsi que le nombre d'installations relevant du champ de la certification demandée.

Qualit'EnR se réserve le droit de demander à l'entreprise une attestation d'un tiers (expert-comptable ou commissaire au compte) ou tout autre document pour confirmer les informations déclarées par l'entreprise ainsi que toute information complémentaire permettant de s'assurer du respect des critères liés aux aspects financiers.

Cas particuliers des entreprises nouvellement créées : Pour les entreprises nouvellement créées qui ne disposeraient pas du dernier exercice comptable clos, si la date de clôture du premier exercice comptable clos est postérieure à la date d'accusé réception de la demande, le critère ne sera pas étudié pour cette demande.

Dans le cadre d'une demande de certification initiale, Qualit'EnR s'assure que l'entreprise n'a réalisé aucun chantier et qu'elle n'a pas fait appel de manière disproportionnée à de la sous-traitance.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.6.2 Informations techniques

L'examen de la cohérence des volumes de cimentation est réalisé au regard des chantiers réalisés sur le dernier exercice comptable clos. Elle permet à Qualit'EnR de s'assurer que l'entreprise de forage met en œuvre une cimentation permettant de préserver l'environnement et la pérennité des installations de géothermie de minime importance réalisées.

L'entreprise s'engage à fournir à Qualit'EnR pour son dernier exercice comptable clos les données suivantes :

Certification forage module Nappe	Certification forage module Sonde
La longueur de forage géothermique, la longueur cimentée, le diamètre de foration et la quantité totale de ciment achetée.	La longueur de forage géothermique, le diamètre de foration et la quantité totale de ciment achetée.

Qualit'EnR évalue la cohérence :

- de la longueur totale cimentée par rapport à la longueur totale forée,
- de la quantité de ciment achetée par rapport aux chantiers réalisés.

Qualit'EnR peut être amenée à demander des informations complémentaires à l'entreprise.

Si les ratios obtenus sont incohérents ou inférieurs aux seuils définis au sein du guide de l'auditeur intervenant dans le domaine de la certification des prestations de forage en matière de géothermie de minime importance, disponible sur le site du ministère de l'écologie, Qualit'EnR peut être amené à réaliser une expertise complémentaire (demandes de factures d'achats de ciments par exemple).

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de renouvellement.

6.1.7 MOYENS HUMAINS

L'entreprise doit disposer des ressources humaines nécessaires pour réaliser par ses moyens propres l'installation des systèmes du champ de la certification demandée.

6.1.7.1 Effectif total et effectif technique dédié

L'entreprise s'engage à fournir l'effectif total de l'entreprise ainsi que l'effectif dédié à l'installation des systèmes de chaque certification demandée.

L'effectif total et l'effectif technique comprennent l'ensemble des salariés et non-salariés (chef d'entreprise inclus). Le personnel intérimaire et le prêt de main d'œuvre ne doivent pas être comptabilisés dans les effectifs de l'entreprise.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.7.2 Référent technique

6.1.7.2.1 Définition d'un référent technique

Le référent technique appartient à l'entreprise de forage (chef d'entreprise ou salarié de l'entreprise) et est responsable du suivi ou de la mise en œuvre du chantier. Le référent technique ne peut être référent technique que pour une seule et même entité certifiée (un établissement certifié). Il a la responsabilité de contrôler la qualité du travail effectué.

Il dispose de compétences techniques dans la mise en œuvre du champ d'application de la certification. Le référent technique doit justifier des compétences détaillées au §6.1.7.2.3.

6.1.7.2.2 Attestation de présence du (des) référent(s) technique

L'entreprise doit justifier de la présence d'au moins un référent technique au sein de l'établissement objet de la demande de certification.

L'attestation de présence d'un (des) référent(s) doit dater de moins 6 mois par rapport à la date de réception de la demande de certification ou de son renouvellement.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.7.2.3 Justification des compétences d'un référent technique

Pour déclarer un nouveau référent technique, l'entreprise doit fournir les justificatifs des compétences du référent technique.

Les compétences d'un référent technique sont justifiées par :

- Une formation initiale qualifiante et/ou diplômante agréée selon les modalités définies par arrêté du ministre en charge de la construction et du ministre en charge de l'énergie. L'entreprise doit fournir pour le référent technique concerné l'attestation de réussite à l'évaluation.

Certification forage module Nappe	Certification forage module Sonde
• Formation « Pose d'échangeur de chaleur souterrain en cas de sonde ou de forage » (forage géothermique) agréée. L'entreprise justifie de la participation du référent technique à une formation Forage géothermique agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique). Le stage et l'évaluation doivent avoir été effectués après le 1^{er} janvier 2015. • Les stages de formation Forage géothermique réalisés entre le 1^{er} juillet 2014 et le 1^{er} janvier 2015 dans les organismes de formation conventionnés par Qualit'EnR pour dispenser la formation, et animés par un formateur dont les compétences ont été validées par Qualit'EnR pourront permettre la validation des compétences d'un référent forage nappe. La réalisation de l'épreuve et la validation du QCM sont de la responsabilité du centre de formation conventionné par Qualit'EnR. • Réussite à une évaluation sans formation préalable. L'entreprise justifie pour le référent technique d'une attestation de réussite à l'évaluation de la formation Forage nappe agréée, réalisée entre le 1^{er} juillet 2014 et le 1^{er} janvier 2015.	• Formation « Poste d'échangeur de chaleur souterrain en cas de sonde ou de forage » (forage géothermique) agréée. L'entreprise justifie de la participation du référent technique à une formation Forage géothermique agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique). Le stage et l'évaluation doivent avoir été effectués après le 1^{er} janvier 2015. • Les stages de formation Forage géothermique réalisés entre le 1^{er} juillet 2014 et le 1^{er} janvier 2015 dans les organismes de formation conventionnés par Qualit'EnR pour dispenser la formation, et animés par un formateur dont les compétences ont été validées par Qualit'EnR pourront permettre la validation des compétences d'un référent forage sonde. La réalisation de l'épreuve et la validation du QCM sont de la responsabilité du centre de formation conventionné par Qualit'EnR. • Réussite à une évaluation sans formation préalable. L'entreprise justifie pour le référent technique d'une attestation de réussite à l'évaluation théorique et pratique de la formation Forage sonde agréée, réalisée entre le 1^{er} juillet 2014 et le 1^{er} janvier 2015.

La liste exhaustive des organismes de formation agréés par Qualit'EnR pour dispenser chaque type de formation est accessible sur le site web de l'association www.formation-enr.org ou sur simple demande au centre de gestion de l'association.

- Si le référent technique assure également la fonction de personne intervenant pour le compte de l'exécutant des travaux, une autorisation d'intervention à proximité des réseaux « encadrant ». L'entreprise doit fournir pour le référent technique concerné l'autorisation d'intervention à proximité des réseaux « encadrant » en cours de validité établie par l'employeur.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.7.3 Conducteur d'engins

6.1.7.3.1 Définition d'un conducteur d'engins

On entend par conducteur d'engins un membre du personnel de l'entreprise ou le chef d'entreprise réalisant la conduite d'engins dans le cadre des prestations de forage pour le compte de l'établissement concerné par la demande de certification.

6.1.7.3.2 Justification des compétences d'un conducteur d'engins

Les compétences d'un conducteur d'engins sont justifiées par :

- Une formation initiale qualifiante et/ou diplômante au forage géothermique de surface. L'entreprise doit fournir l'attestation de formation au forage **Ou** une expérience de deux ans sur le terrain auprès d'un foreur expérimenté. L'entreprise doit fournir la justification de l'expérience professionnelle.
- Une autorisation d'intervention à proximité des réseaux « opérateur ». L'entreprise doit fournir l'autorisation d'intervention à proximité des réseaux « opérateur » en cours de validité établie par l'employeur.
- Une autorisation de conduite d'engins de chantier. L'entreprise doit fournir l'autorisation de conduite d'engins de chantier en cours de validité établie par l'employeur.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.8 MOYENS MATERIELS

Chaque entreprise doit posséder en propre des matériels et équipements nécessaires à l'installation des systèmes du champ de la certification demandée. Elle doit notamment attester disposer de la liste du matériel spécifique et indispensable à la certification demandée. Le matériel, conforme aux réglementations en vigueur, doit être utilisé, entretenu et vérifié périodiquement (vérification générale périodique).

La déclaration de « Matériel spécifique » doit dater de moins de 6 mois par rapport à la date de réception par Qualit'EnR de la demande de certification initiale ou de son renouvellement.

Qualit'EnR se réserve le droit de demander tout justificatif complémentaire permettant de s'assurer que l'entreprise dispose réellement dudit matériel.

La foreuse doit être vérifiée annuellement, le rapport de la Vérification Générale Périodique (VGP) pour chaque foreuse sera à fournir à Qualit'EnR.

Liste de matériel de chantier en fonction de la certification :

Certification forage module Nappe	Certification forage module Sonde
Foreuse	Foreuse
Train de tiges	Train de tiges
Unité de cimentation (malaxeur/pompe)	Unité de cimentation (malaxeur/pompe)
Matériel air-lift (canne/colonne)	Dériveur de sondes
Pompes immergées	Si forage Rotary : Tricônes
Accessoires de pompes : colonne d'exhaure, compteur, robinet de prélèvement, vanne, tuyaux d'exhaure	Si forage Marteau Fond Trou : - Marteau fond-de-trou - Taillants
Sondes de niveau	
Si forage Rotary : - Tricônes	
Si forage Marteau Fond de Trou : - Marteau fond-de-trou - Taillants Compresseur HP	
Si forage par Havage : - Benne - Trépan - Soupape	

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.9 SOUS-TRAITANCE

6.1.9.1 Sous-traitance dans l'activité

L'entreprise s'engage à fournir à Qualit'EnR le pourcentage de sous-traitance dans l'activité de la certification ainsi que le nombre exact d'installations dont la pose ou le forage a été confiée à un tiers pour le dernier exercice comptable clos.

Le pourcentage de sous-traitance est le montant du chiffre d'affaires des chantiers confiés en sous-traitance dans le domaine de la certification concernée par rapport au montant du chiffre d'affaires total de l'activité concernée.

De plus, l'entreprise s'engage :

- en cas de recours à de la sous-traitance pour des travaux dans l'activité où l'entreprise est certifiée, de faire appel obligatoirement à une autre entreprise possédant la même certification ;
- en cas de recours à de la co-traitance ou la sous-traitance à respecter les règles correspondantes (co-traitance ou sous-traitance) ainsi que d'en informer le client ;
- en cas de recours à la sous-traitance, le pourcentage de sous-traitance ne doit pas représenter plus de 30% du chiffre d'affaires de l'entreprise dans le champ de la certification concernée. Ce seuil maximum pourra être porté exceptionnellement à 50% sous condition de justification du recours à un taux plus élevé de sous-traitance et de preuve du maintien du savoir-faire de l'entreprise ainsi que la qualité des installations réalisées.

Qualit'EnR se réserve le droit de demander à l'entreprise tout document utile à l'appréciation du taux réel de sous-traitance de l'entreprise, en particulier une attestation d'un tiers (expert-comptable ou commissaire au compte), des extraits de compte de résultats détaillés, des factures fournisseurs, la DADS et tout autre document permettant de confirmer les informations déclarées par l'entreprise.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande du renouvellement.

6.1.9.2 Sous-traitants

En cas de sous-traitance dans l'activité de la certification, l'entreprise doit fournir :

- La liste des sous-traitants,
- Pour chaque sous-traitants, une copie de son certificat de certification en cours de validité justifiant que l'entreprise de forage sous-traitante est certifiée pour ses prestations de forage d'un gîte géothermique de minime importance.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.10 ENGAGEMENTS

L'entreprise candidate s'engage à répondre aux exigences suivantes :

- être inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers ;
- ne pas être en état de liquidation judiciaire ou de 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 ;
- être en règle avec les obligations relatives au paiement des cotisations sociales ;
- être en règle avec les obligations relatives au paiement des impôts et taxes ;
- ne pas appartenir à une société dont le siège social est situé dans un pays avec lequel tout commerce est interdit ;
- en cas de délivrance d'un certificat de certification par Qualit'EnR, à ne faire usage de la certification que pour les activités pour lesquelles l'entreprise est certifiée et uniquement pour l'entité locale géographique ayant fait la demande et obtenu le droit d'usage de la certification. L'entreprise s'engage à faire le cas échéant une nouvelle demande séparée pour chaque autre établissement souhaitant lui aussi bénéficier du droit d'usage de la certification ;
- remplir et signer un formulaire de demande de certification (initiale ou renouvellement) ;
- à ne pas avoir déposé une demande de certification auprès d'un autre organisme de certification ;
- à ne pas avoir fait l'objet d'un retrait de certification avec délai de carence ;

- s'acquitter du montant de l'ensemble des frais liés à la réalisation de toutes les étapes prévues au processus de certification ;
- s'engager à informer sans délai Qualit'EnR de tout changement significatif au sein de l'entreprise affectant tout ou partie de la conformité aux exigences de la certification, notamment en cas de départ de référent technique ;
- s'engager à maintenir à disposition de Qualit'EnR tout élément de preuve correspondant au respect et au maintien de conformité aux exigences de certification ;
- à répondre en permanence aux exigences de certification définies dans le règlement d'usage incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par Qualit'EnR ;
- à respecter l'arrêté du 25 juin 2015 relatif aux prescriptions générales applicables aux activités géothermiques de minime importance ;
- à faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
- à ne pas faire état de la certification d'une façon qui puisse nuire à la réputation de Qualit'EnR et ne fasse aucune déclaration concernant cette certification qui puisse être jugée abusive, trompeuse et non autorisée par Qualit'EnR ;
- en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser immédiatement d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues à la procédure PG11 Charte graphique ;
- informer Qualit'EnR de toute modification affectant sa qualité ou modifiant une des caractéristiques ayant donné lieu à l'autorisation d'utilisation de la Marque ;
- si l'entreprise certifiée fournit à autrui son certificat de certification, elle doit le reproduire dans son intégralité ;
- à veiller à ce qu'aucun document de la marque ou certificat de certification, ne soit utilisé en totalité ou en partie de façon abusive ou frauduleuse ;
- à se conformer aux exigences de Qualit'EnR lorsque l'entreprise fait usage de la mention de sa certification dans des supports de communication tels que documents, brochures ou publicités ;
- à ne pas dégrader le nom, l'image de marque de Qualit'EnR, ni de nuire à l'intérêt de ses certifications ;
- à prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite des évaluations prévues sur le cycle de certification initiale et les cycles suivants, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que documentation et enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants concernés, l'instruction des réclamations et la participation d'observateurs, le cas échéant ;
- à se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification relatives à l'utilisation des marques de conformité et à toute autre information ;
- à être auditée en cas de déclenchement d'une procédure d'audit sur signalement suite à une réclamation d'un tiers ;
- à communiquer à Qualit'EnR toute nouvelle référence d'installation réalisée sur simple demande de Qualit'EnR ;
- à conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont l'entreprise a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de Qualit'EnR sur demande et :
 - prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les non-conformités constatées sur les installations qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification,
 - documenter les actions entreprises ;
- s'engager à communiquer une adresse courriel de contact, propre à l'entreprise candidate, dans tout dossier transmis à Qualit'EnR (demande initiale, renouvellement) et à en confirmer la validité à tout moment sur demande de Qualit'EnR.

Les engagements doivent être signés par l'entreprise moins de 6 mois avant la date de réception par Qualit'EnR de la demande de certification ou de son renouvellement.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.11 EXPERIENCE DE L'ENTREPRISE

Une référence d'installation correspond à la réalisation d'une installation de géothermie de minime importance, pour laquelle l'ensemble des procédures de télédéclaration relatives à la géothermie ont été accomplies, avec notamment le dépôt de rapport de fin de forage, dont le statut apparaît validé sous le téléservice dédié à l'accomplissement des procédures relatives à la géothermie de minime importance.

L'entreprise doit communiquer la liste des prestations finalisées au cours des deux dernières années pour la certification demandée.

Certification forage module Nappe	Certification forage module Sonde
Seuls les forages sur nappe peuvent être considérés comme des références d'installation.	Seuls les forages géothermiques sur sonde peuvent être considérés comme des références d'installation.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de renouvellement.

6.1.12 RECLAMATION CLIENT

Dans le cadre de sa demande de certification, l'entreprise doit justifier de l'organisation en place au sein de son établissement concernant la gestion des réclamations de ses clients. L'entreprise doit conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences du présent règlement d'usage et réglementations applicables et communiquer, sur demande de Qualit'EnR, les enregistrements des réclamations.

L'entreprise doit fournir :

- Sa procédure de gestion des réclamations clients,
- Son tableau de suivi du traitement des réclamations clients.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale et lors du renouvellement.

6.1.13 FONCTIONNEMENT INTERNE

Dans le cadre de sa demande de certification, l'entreprise doit justifier de toutes les dispositions permettant de réaliser l'activité de la demande jusqu'à la facturation.

Pour ce faire, l'entreprise doit fournir :

- Un organigramme de l'entreprise
- Un modèle de devis
- Un modèle de facture
- Un exemple ou un modèle de rapport de fin de forage
- Un modèle de cahier de chantier

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale.

6.1.14 FRAIS D'INSTRUCTION

Chaque entreprise faisant la demande d'une certification doit s'acquitter des frais d'instruction liés à sa demande (initiale ou renouvellement) ainsi que, annuellement, des frais relatifs au suivi annuel.

Les frais sont fixés par Qualit'EnR chaque année (*cf. FR36 Dispositions financières*). Ces montants ne peuvent faire l'objet de prorata.

Peuvent s'ajouter des frais complémentaires en fonction des résultats des évaluations.

Fréquence du contrôle

Ce critère est vérifié lors de la demande de certification initiale, lors du renouvellement et lors de chaque surveillance annuelle.

6.1.15 INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

A l'issue de l'examen des documents transmis par l'entreprise dans le cadre de sa demande de certification (initiale ou renouvellement), Qualit'EnR peut être amené à demander des informations complémentaires jugées pertinentes dans le cadre de l'instruction de la demande.

6.2 Critères de surveillances

6.2.1 VERIFICATION DES ATTESTATIONS D'ASSURANCES

6.2.1.1 Dispositions générales

La vérification annuellement de la validité des attestations d'assurances (responsabilité civile et responsabilité décennale) est une surveillance obligatoire dans le cadre des certifications. Elle permet à Qualit'EnR de s'assurer que l'entreprise de forage est couverte pour les activités d'installation des systèmes du champ d'application de la certification conformément à l'article L.164-1-1 du code minier et l'arrêté du 29 mai 2024 fixant les modalités de certification prévues à l'article L.164-1-1 du code minier, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes de certification.

La vérification des attestations d'assurances consiste à vérifier que l'entreprise est couverte pour les chantiers réalisés dans le cadre de la certification, la fourniture et la pose du matériel par ses propres moyens.

L'entreprise ne peut se soustraire à une vérification des attestations d'assurances.

6.2.1.2 Conditions de réalisation de la vérification des attestations d'assurances

L'entreprise, sur demande de Qualit'EnR, transmet annuellement, une attestation d'assurance responsabilité civile et une attestation d'assurance responsabilité décennale à jour. En l'absence de réponse à Qualit'EnR dans les délais impartis, la certification pourra être suspendue ou retirée *cf. §4. Condition de refus, suspension, retrait et résiliation.*

Qualit'EnR vérifie que les attestations d'assurances couvrent le champ de la certification selon les modalités définies au §6.1.5 Assurances.

6.2.1.3 Suites de vérification des attestations d'assurances

En cas d'attestation d'assurance responsabilité civile non conforme et / ou d'attestation d'assurance responsabilité décennale non conforme, la certification de l'entreprise sera suspendue *cf. 4. Condition de refus, suspension, retrait et résiliation.*

6.2.2 VERIFICATION DE REFERENCE

6.2.2.1 Dispositions générales

La vérification de référence est une surveillance obligatoire dans le cadre des certifications. Elle permet à Qualit'EnR de s'assurer que l'entreprise de forage respecte les dispositions du point 4.3.3 (rapport de fin de travaux) ou 5.1.3 (rapport de fin de forage) de l'annexe de l'arrêté du 25 juin 2015 relatif aux prescriptions générales applicables aux activités géothermiques de minime importance ainsi que les dispositions de l'annexe V de l'arrêté du 29 mai 2024 fixant les modalités de certification prévues à l'article L.164-1-1 du code minier, le référentiel, les modalités d'audit, les conditions d'accréditation des organismes de certification.

La vérification de référence, consiste, sur un chantier donné, en un contrôle des documents liés au chantier.

Le choix de la référence à évaluer appartient à Qualit'EnR. La vérification de référence doit être effectuée sur un chantier du champ de la certification (sonde ou nappe).

La référence est sélectionnée parmi les références enregistrées sur le téléservice dédié à l'accomplissement des procédures relatives à la géothermie de minime importance ou parmi une liste de références transmise par l'entreprise de forage.

Les points de contrôle et les modalités spécifiques d'évaluation sont fixés dans la grille de contrôle de vérification de référence et un guide rendus publics. La vérification de référence porte sur les points suivants :

- Devis détaillé,
- Copie factures détaillées,
- Sous-traitance,
- Prestation de chantier.

L'entreprise ne peut se soustraire à une vérification de référence.

6.2.2.2 Conditions de réalisation de la vérification de référence

L'entreprise, sur demande de Qualit'EnR, transmet sous 20 jours ouvrés, l'ensemble des documents cités à l'annexe V de l'arrêté du 29 mai 2024 associés à la référence sélectionnée. En l'absence de retour des documents, l'entreprise pourra voir sa certification suspendue ou retirée.

Qualit'EnR vérifie que les documents transmis comportent les informations requises dans la grille de contrôle de vérification de référence et un guide rendus publics. Qualit'EnR procède à la vérification de la cohérence des documents associés à la référence et la traçabilité des activités de forage.

Chaque vérification de référence donne lieu à l'établissement d'un rapport transmis à l'entreprise certifiée concluant sur le niveau de conformité des éléments transmis avec, le cas échéant, un relevé explicitant les non-conformités.

Les non-conformités sont classées en deux catégories, majeure et mineure :

- Non-conformité majeure : écart à un référentiel de certification ou à une exigence spécifiée dont les conséquences mettent en cause la conformité de la prestation ou une incapacité organisationnelle à fournir de manière systématique une prestation conforme.
- Non-conformité mineure : écart dont le résultat n'affecte pas ou n'est pas susceptible d'affecter directement ou immédiatement la conformité de la prestation.

6.2.2.3 Suites de vérification de référence

En cas de constat de non-conformité par Qualit'EnR, les non-conformités sont consignées dans le rapport transmis à l'entreprise à l'issue de la vérification de référence. L'entreprise doit ensuite faire lever les non-conformités suivant la méthodologie suivante en fonction de la nature de la non-conformité (mineure, majeure).

Pour les non-conformités mineures, l'entreprise doit transmettre à Qualit'EnR dans un délai maximum d'un mois qui suit la notification des non-conformités un plan d'actions pour répondre à chaque non-conformité identifiée. Le plan d'actions doit comporter les corrections réalisées ainsi que les actions menées pour éviter que la non-conformité se répète sur d'autres références (actions correctives). L'efficacité du plan d'action sera vérifiée lors de la vérification de référence suivante.

En l'absence de réponse à Qualit'EnR dans les délais impartis, la certification pourra être suspendue ou retirée *cf. 4. Condition de refus, suspension, retrait et résiliation*.

Pour les non-conformités majeures, l'entreprise doit transmettre à Qualit'EnR dans un délai maximum d'un mois qui suit la notification des non-conformités un plan d'actions pour répondre à chaque non-conformité. Le plan d'actions doit comporter les corrections réalisées ainsi que les actions menées pour éviter que la non-conformité se répète sur d'autres références (actions correctives). Dans un délai de deux mois suivant la notification des non-conformités, les preuves tangibles de mise en œuvre du plan d'actions doivent être transmises à Qualit'EnR. De plus, l'entreprise doit vérifier et formaliser dans son plan d'actions que la ou les non-conformité(s) majeure(s) identifiée(s) sur une prestation donnée ne remet(tent) pas en cause la bonne réalisation d'autres prestations réalisées ou en cours de réalisation (analyse de l'étendue de la non-conformité).

Si elle les remet en cause, pour chaque non-conformité, la ou les correction(s) et la ou les action(s) corrective(s) associée(s) doivent être généralisée(s) à toutes les prestations impactées. L'entreprise informe les clients des prestations concernées de la nature de la non-conformité et de la correction apportée.

En l'absence de réponse à Qualit'EnR dans les délais impartis, la certification pourra être suspendue ou retirée *cf. §4. Condition de refus, suspension, retrait et résiliation*.

Déclenchement d'un audit supplémentaire :

- Dès que lors que le plan d'action transmis par l'entreprise n'est pas jugé pertinent car il ne permet pas de démontrer que la situation est totalement sous maîtrise.

En cas de contestation par l'entreprise des éléments consignés dans le rapport de vérification de référence ou d'une décision de l'association suite à la réalisation de la vérification de référence, celle-ci a la possibilité de faire appel conformément aux dispositions du §5.1.1 Appel.

Toutes les actions menées dans le cadre de la correction des non-conformités et actions correctives mises en place sont à la charge de l'entreprise.

6.2.3 EXAMEN DE LA COHERENCE DES VOLUMES DE CIMENTATION

6.2.3.1 Dispositions générales

L'examen de la cohérence des volumes de cimentation est une surveillance obligatoire dans le cadre des certifications. L'examen de la cohérence des volumes de cimentation est réalisé au regard des chantiers réalisés sur le dernier exercice comptable clos. Elle permet à Qualit'EnR de s'assurer que l'entreprise de forage met en œuvre une cimentation permettant de préserver l'environnement et la pérennité des installations de géothermie de minime importance réalisées.

L'entreprise ne peut se soustraire à un examen de cohérence des volumes de cimentation.

6.2.3.2 Conditions de l'examen de cohérence des volumes de cimentation

L'entreprise, sur demande de Qualit'EnR, transmet pour chaque chantier réalisé au cours du dernier exercice comptable clos :

Certification forage module Nappe	Certification forage module Sonde
La longueur de forage géothermique, la longueur cimentée, le diamètre de foration et la quantité totale de ciment achetée.	La longueur de forage géothermique, le diamètre de foration et la quantité totale de ciment achetée.

Qualit'EnR évalue la cohérence :

- de la longueur totale cimentée par rapport à la longueur totale forée,
- de la quantité de ciment achetée par rapport aux chantiers réalisés.

Qualit'EnR peut être amenée à demander des informations complémentaires à l'entreprise.

Si les ratios obtenus sont incohérents ou inférieurs aux seuils définis au sein du guide de l'auditeur intervenant dans le domaine de la certification des prestations de forage en matière de géothermie de minime importance, disponible sur le site du ministère de l'écologie, Qualit'EnR peut être amené à réaliser une expertise complémentaire (demandes de factures d'achats de ciments par exemple).

En cas de non-conformité constatée, un courrier sera établi et transmis à l'entreprise certifiée précisant les non-conformités identifiées.

Les non-conformités sont classées en deux catégories, majeure et mineure :

- Non-conformité majeure : écart à un référentiel de certification ou à une exigence spécifiée dont les conséquences mettent en cause la conformité de la prestation ou une incapacité organisationnelle à fournir de manière systématique une prestation conforme.
- Non-conformité mineure : écart dont le résultat n'affecte pas ou n'est pas susceptible d'affecter directement ou immédiatement la conformité de la prestation.

6.2.3.3 Suites de l'examen de cohérence des volumes de cimentation

En cas de constat de non-conformité par Qualit'EnR, les non-conformités sont consignées dans le courrier transmis à l'entreprise à l'issue de l'examen de cohérence des volumes de cimentation. L'entreprise doit ensuite faire lever les non-conformités suivant la méthodologie suivante en fonction de la nature de la non-conformité (mineure, majeure).

Pour les non-conformités mineures, l'entreprise doit transmettre à Qualit'EnR dans un délai maximum d'un mois qui suit la notification des non-conformités un plan d'actions pour répondre à chaque non-conformité identifiée. Le plan d'actions doit comporter les corrections réalisées ainsi que les actions menées pour éviter que la non-conformité se répète (actions correctives). L'efficacité du plan d'action sera vérifiée lors de l'examen de cohérence suivant.

En l'absence de réponse à Qualit'EnR dans les délais impartis, la certification pourra être suspendue ou retirée cf. §4. *Condition de refus, suspension, retrait et résiliation.*

Pour les non-conformités majeures, l'entreprise doit transmettre à Qualit'EnR dans un délai maximum d'un mois qui suit la notification des non-conformités un plan d'actions pour répondre à chaque non-conformité. Le plan d'actions doit comporter les corrections réalisées ainsi que les actions menées pour éviter que la non-conformité se répète (actions correctives). Dans un délai de deux mois suivant la notification des non-conformités, les preuves tangibles de mise en œuvre du plan d'actions doivent être transmises à Qualit'EnR. De plus, l'entreprise doit vérifier et formaliser dans son plan d'actions que la ou les non-conformité(s) majeure(s) identifiée(s) ne remet(tent) pas en cause la bonne réalisation des prestations réalisées ou en cours de réalisation (analyse de l'étendue de la non-conformité).

Si elle les remet en cause, pour chaque non-conformité, la ou les correction(s) et la ou les action(s) corrective(s) associée(s) doivent être généralisée(s) à toutes les prestations impactées. L'entreprise informe les clients des prestations concernées de la nature de la non-conformité et de la correction apportée.

En l'absence de réponse à Qualit'EnR dans les délais impartis, la certification pourra être suspendue ou retirée *cf. §4. Condition de refus, suspension, retrait et résiliation*.

En cas de contestation par l'entreprise des éléments consignés dans le courrier émis suite à un examen de cohérence des volumes de cimentation ou d'une décision de l'association suite à la réalisation d'un examen de cohérence des volumes de cimentation, celle-ci a la possibilité de faire appel conformément aux dispositions du §5.1.1 *Appel*.

Toutes les actions menées dans le cadre de la correction des non-conformités et actions correctives mises en place sont à la charge de l'entreprise.

6.2.4 AUDIT DE CHANTIER

6.2.4.1 Dispositions générales

L'audit de chantier est une surveillance obligatoire dans le cadre des certifications. Elle permet à Qualit'EnR de s'assurer de la conformité du chantier au regard des exigences du référentiel (arrêté du 29 mai 2024) conformément aux critères définis en annexe II pour la certification forage module Nappe et en annexe III pour la certification forage module Sonde.

Le choix du chantier à auditer appartient à Qualit'EnR. L'audit doit être effectué sur un chantier en cours du champ de la certification (Sonde ou Nappe).

Le chantier est sélectionné parmi les télé-déclarations effectuées sur le téléservice dédié à l'accomplissement des procédures relatives à la géothermie de minime importance.

Les points de contrôle et les modalités spécifiques d'audit sont fixés dans les grilles d'analyse des audits et un guide rendus publics sur le site internet du ministère en charge de l'environnement. L'audit porte notamment sur les points suivants :

- Environnement du chantier,
- Implantation des forages,
- Conditions techniques de dimensionnement et de réalisation et de protection des échangeurs géothermiques ouverts (pour nappe) et fermés (pour sonde).

L'entreprise ne peut se soustraire à une procédure d'audit.

6.2.4.2 Durée et conditions de réalisation de l'audit de chantier

La durée d'un audit de chantier sur site est de 0,5 jours, soit 4 heures.

L'audit de chantier est réalisé par un auditeur d'un organisme de contrôle mandaté par Qualit'EnR en présence d'au moins un interlocuteur de l'entreprise auditée.

A l'issue de l'audit de chantier, une réunion de clôture est réalisée durant laquelle est remis à l'entreprise un relevé de constats comportant de manière explicite les éventuelles non-conformités identifiées durant l'audit. Ce relevé sera obligatoirement signé des deux parties (auditeur, entreprise auditée). Chaque audit donne lieu à l'établissement d'un rapport d'audit transmis à l'entreprise certifiée dans un délai maximum de 2 semaines après la réalisation de l'audit concluant sur le niveau de conformité des éléments transmis avec, le cas échéant, un relevé explicitant les non-conformités.

Les non-conformités sont classées en deux catégories, majeure et mineure :

- Non-conformité majeure : écart à un référentiel de certification ou à une exigence spécifiée dont les conséquences mettent en cause la conformité de la prestation ou une incapacité organisationnelle à fournir de manière systématique une prestation conforme.

- Non-conformité mineure : écart dont le résultat n'affecte pas ou n'est pas susceptible d'affecter directement ou immédiatement la conformité de la prestation.

6.2.4.3 Suites d'audit de chantier

En cas de constat de non-conformité par l'organisme de contrôle, les non-conformités sont consignées dans le relevé explicite des non-conformités et dans le rapport d'audit. L'entreprise doit ensuite faire lever les non-conformités suivant la méthodologie suivante en fonction de la nature de la non-conformité (mineure, majeure).

Pour les non-conformités mineures, l'entreprise doit transmettre à Qualit'EnR dans un délai maximum d'un mois qui suit la notification des non-conformités un plan d'actions pour répondre à chaque non-conformité identifiée. Le plan d'actions doit comporter les corrections réalisées sur l'installation objet de l'audit ainsi que les actions menées pour éviter que la non-conformité se répète sur d'autres installations (actions correctives). L'efficacité du plan d'action sera vérifiée lors de l'audit de chantier suivant.

En l'absence de réponse à Qualit'EnR dans les délais impartis, la certification pourra être suspendue ou retirée *cf. §4. Condition de refus, suspension, retrait et résiliation.*

Déclenchement d'un audit supplémentaire :

- Dès lors que les conclusions d'un audit démontrent 5 non-conformités mineures ou plus.
- Dès que lors que le plan d'action transmis par l'entreprise n'est pas jugé pertinent car il ne permet pas de démontrer que la situation est totalement sous maîtrise.

L'audit supplémentaire devra être réalisé dans un délai maximal d'un an suivant la notification des non-conformités. Cet audit se déroule dans les mêmes conditions que l'audit de chantier §6.2.4. L'objectif de l'audit est notamment de vérifier la mise en œuvre du plan d'actions annoncé par l'entreprise.

Pour les non-conformités majeures, l'entreprise doit transmettre à Qualit'EnR dans un délai maximum d'un mois qui suit la notification des non-conformités un plan d'actions pour répondre à chaque non-conformité. Le plan d'actions doit comporter les corrections réalisées sur l'installation objet de l'audit ainsi que les actions menées pour éviter que la non-conformité se répète sur d'autres installations (actions correctives). Dans un délai de deux mois suivant la notification des non-conformités, les preuves tangibles de mise en œuvre du plan d'actions doivent être transmises à Qualit'EnR. De plus, l'entreprise doit vérifier et formaliser dans son plan d'actions que la ou les non-conformité(s) majeure(s) identifiée(s) sur une prestation donnée ne remet(tent) pas en cause la bonne réalisation d'autres prestations réalisées ou en cours de réalisation (analyse de l'étendue de la non-conformité).

Si elle les remet en cause, pour chaque non-conformité, la ou les correction(s) et la ou les action(s) corrective(s) associée(s) doivent être généralisée(s) à toutes les prestations impactées. L'entreprise informe les clients des prestations concernées de la nature de la non-conformité et de la correction apportée.

En cas de contestation par l'entreprise des éléments consignés dans le rapport d'audit ou d'une décision de l'association suite à la réalisation de l'audit, celle-ci a la possibilité de faire appel conformément aux dispositions du §5.1.1 Appel.

Toutes les actions menées dans le cadre de la correction des non-conformités et actions correctives mises en place sont à la charge de l'entreprise.

L'audit sur signalement ne permet pas de satisfaire les exigences liées au critère de l'audit de chantier.

Déclenchement d'un audit supplémentaire :

- Dès lors que les conclusions d'un audit démontrent 1 non-conformité majeure.
- Dès que lors que le plan d'action transmis par l'entreprise n'est pas jugé pertinent car il ne permet pas de démontrer que la situation est totalement sous maîtrise.

L'audit supplémentaire devra être réalisé dans un délai maximal d'un an suivant la notification des non-conformités. Cet audit se déroule dans les mêmes conditions que l'audit de chantier §6.2.4. L'objectif de l'audit est notamment de vérifier la mise en œuvre du plan d'actions annoncé par l'entreprise.

6.2.4.4 Transmission du paiement

Les coûts des audits sont précisés au sein des dispositions financières FR36 disponible sur le site internet de Qualit'EnR et sur simple demande.

6.3 Evaluations supplémentaires

Au regard de toute autre information pertinente, notamment les réclamations reçues par Qualit'EnR, ou en cas de modifications organisationnelles susceptibles d'avoir un impact sur le respect du règlement d'usage, Qualit'EnR peut programmer, de manière inopinée ou non, une ou des évaluations supplémentaires au processus de certification : audit de chantier, vérification de référence.

Ces évaluations supplémentaires se déroulent dans les mêmes conditions que celles prévues au cycle de certification en cours.

6.4 Exigences spécifiques complémentaires

Les exigences spécifiques complémentaires sont définies dans les critères des certifications qui en possèdent. Ces critères sont généralement liés aux exigences réglementaires spécifiques à la certification.

Fréquence du contrôle

La fréquence du contrôle d'une exigence spécifique complémentaire est définie dans les critères des certifications concernées.

6.5 Autres non-conformités

Outre les non-conformités qui peuvent être identifiées lors des étapes de surveillances, d'autres non-conformités peuvent être détectées par Qualit'EnR (exemples : refus de donner accès aux locaux ou aux chantiers, absence de coopération pour programmer l'audit de chantier, déclarations erronées sur le téléservice dédié à l'accomplissement des procédures relatives à la géothermie de minime importance, utilisation de la certification d'une manière qui puisse nuire à Qualit'EnR).

L'absence de transposition de l'une des exigences du référentiel de certification dans les documents d'organisation de l'entreprise, ou la non-satisfaction à l'une des exigences du référentiel de certification ou des documents d'organisation mis en place pour s'assurer du respect du référentiel de certification est considérée comme une non-conformité.

Les non-conformités sont classées en deux catégories, majeure et mineure :

- Non-conformité majeure : écart à un référentiel de certification ou à une exigence spécifiée dont les conséquences mettent en cause la conformité de la prestation ou une incapacité organisationnelle à fournir de manière systématique une prestation conforme.
- Non-conformité mineure : écart dont le résultat n'affecte pas ou n'est pas susceptible d'affecter directement ou immédiatement la conformité de la prestation.

Suite à l'identification d'une non-conformité en dehors des étapes de surveillances, un courrier de notification sera fait par Qualit'EnR auprès de l'entreprise.

L'entreprise doit ensuite faire lever les non-conformités suivant la méthodologie suivante en fonction de la nature de la non-conformité (mineure, majeure).

Pour les non-conformités mineures, l'entreprise doit transmettre à Qualit'EnR dans un délai maximum d'un mois qui suit la notification des non-conformités un plan d'actions pour répondre à chaque non-conformité identifiée. Le plan d'actions doit comporter les corrections réalisées ainsi que les actions menées pour éviter que la non-conformité se répète sur d'autres références (actions correctives). L'efficacité du plan d'action sera vérifiée lors de la vérification de référence suivante ou l'audit de chantier suivant.

En l'absence de réponse à Qualit'EnR dans les délais impartis, la certification pourra être suspendue ou retirée *cf. §4. Condition de refus, suspension, retrait et résiliation*.

Pour les non-conformités majeures, l'entreprise doit transmettre à Qualit'EnR dans un délai maximum d'un mois qui suit la notification des non-conformités un plan d'actions pour répondre à chaque non-conformité. Le plan d'actions doit comporter les corrections réalisées ainsi que les actions menées pour éviter que la non-conformité se répète sur d'autres références (actions correctives). Dans un délai de deux mois suivant la notification des non-conformités, les preuves tangibles de mise en œuvre du plan d'actions doivent être transmises à Qualit'EnR. De plus, l'entreprise doit

vérifier et formaliser dans son plan d'actions que la ou les non-conformité(s) majeure(s) identifiée(s) sur une prestation donnée ne remet(tent) pas en cause la bonne réalisation d'autres prestations réalisées ou en cours de réalisation (analyse de l'étendue de la non-conformité).

Si elle les remet en cause, pour chaque non-conformité, la ou les correction(s) et la ou les action(s) corrective(s) associée(s) doivent être généralisée(s) à toutes les prestations impactées. L'entreprise informe les clients des prestations concernées de la nature de la non-conformité et de la correction apportée.

En l'absence de réponse à Qualit'EnR dans les délais impartis, la certification pourra être suspendue ou retirée *cf. §4. Condition de refus, suspension, retrait et résiliation.*

En cas de contestation par l'entreprise des éléments consignés dans le courrier de notification ou d'une décision de l'association suite au traitement des suites liées à la non-conformité détectée, celle-ci a la possibilité de faire appel conformément aux dispositions du §5.1.1 *Appel.*

Toutes les actions menées dans le cadre de la correction des non-conformités et actions correctives mises en place sont à la charge de l'entreprise.

6.6 Evolution du dispositif

En cas de changement des exigences de certification ayant des conséquences sur la certification, Qualit'EnR en informera les entreprises ayant une demande de certification en cours, les entreprises certifiées et suspendues. Qualit'EnR s'assurera de la mise en œuvre par l'entreprise des changements selon les modalités (tels que la réalisation d'un audit de chantier, d'une vérification de référence...) et échéances définies et précisées.

L'information sur les modifications apportées aux dispositions des certifications sera transmise sous un délai suffisant pour que les entreprises puissent décider, en toute connaissance de cause, de maintenir leur certification.

Le présent document à jour est téléchargeable sur le site www.qualit-enr.org ou disponible sur simple demande à Qualit'EnR.