

**RÉFÉRENTIEL POUR L'ATTRIBUTION ET LE SUIVI  
D'UNE CERTIFICATION DANS LE DOMAINE  
DES INSTALLATIONS THERMIQUES  
BOIS ENERGIE**

Date d'application : 1<sup>er</sup> juin 2007

| <b>SOMMAIRE</b>                                       | <b>PAGES</b>  |
|---|---------------|
| <b>1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION</b>               | <b>4</b>      |
| <b>2 TERMINOLOGIE</b>                                 | <b>4</b>      |
| <b>3 DOCUMENTS DE REFERENCE</b>                       | <b>4 à 5</b>  |
| <b>4 PRESENTATION DES CRITERES D'ATTRIBUTION</b>      | <b>5 à 9</b>  |
| 4.1 CRITERES ADMINISTRATIFS ET JURIDIQUES             | 5 à 6         |
| 4.2 CRITERES CHIFFRES D'AFFAIRES - EFFECTIFS-SALAIRES | 6             |
| 4.3 CRITERES LOCAUX ET MOYENS - MATERIELS             | 6             |
| 4.4 CRITERES TECHNIQUES                               | 7             |
| 4.5 MODE OPERATOIRE                                   | 7             |
| 4.6 REFERENCES DE TRAVAUX                             | 8             |
| 4.7 ENREGISTREMENT - TRACABILITE - ARCHIVAGE          | 8             |
| 4.8 ENREGISTREMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS       | 8             |
| 4.9 DECLARATION A QUALIBAT                            | 9             |
| <b>5 AUDITS</b>                                       | <b>9</b>      |
| 5.1 AUDIT POUR L'ATTRIBUTION                          | 9             |
| 5.2 AUDIT DE RENOUVELLEMENT                           | 9             |
| 5.3 AUDIT EXCEPTIONNEL                                | 9             |
| <b>6 DESCRIPTION DETAILLEE DU PROCESSUS</b>           | <b>9 à 11</b> |
| 6.1 PROCESSUS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION       | 9 à 10        |
| 6.2 DUREE DE LA CERTIFICATION                         | 10            |
| 6.3 SUIVI DE LA CERTIFICATION                         | 11            |
| <b>7 NOTIFICATION ET CERTIFICAT</b>                   | <b>11</b>     |
| 7.1 NOTIFICATION                                      | 11            |
| 7.2 CERTIFICAT  | 11            |
| <b>8 RECOURS ET RECLAMATIONS</b>                      | <b>12</b>     |
| 8.1 RECOURS   | 12            |
| 8.2 RECLAMATIONS                                      | 12            |

| <b>SOMMAIRE</b>  | <b>PAGES</b> |
|--|--------------|
| <b>9 PUBLICATIONS</b>  | <b>12</b>    |
| <b>10 MODIFICATIONS APPORTEES AUX EXIGENCES DU REFERENTIEL</b> | <b>12</b>    |
| <b>11 DATE D'APPLICATION</b>                                   | <b>12</b>    |
| <b>12 APPROBATION</b>  | <b>12</b>    |

## 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel a pour objet de spécifier les exigences auxquelles doivent répondre les entreprises demandant une certification dans le domaine des installations thermiques bois énergie.

Il prend en compte les exigences réglementaires et normatives applicables à cette spécialité, ainsi que les règles propres à l'organisme.

## 2. TERMINOLOGIE

**Audit** : examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si l'organisation, les activités et résultats de l'entreprise sont conformes aux exigences définies dans un référentiel.

**Certification métier** : reconnaissance formelle par une tierce partie de la capacité d'une entreprise à réaliser des travaux dans une activité donnée. Cette reconnaissance est fondée sur l'évaluation objective des moyens de l'entreprise et la vérification de sa conformité aux exigences d'un référentiel par des audits.

L'ensemble des exigences spécifiques est précisé dans le présent document normatif appelé ici "référentiel pour l'attribution et le suivi d'une certification dans le domaine des installations thermiques bois énergie".

**Commission** : instance chargée de l'établissement du référentiel ainsi que de l'attribution et du suivi de la certification métier pour les travaux d'installations thermiques bois énergie. Elle est composée paritairement selon les dispositions du règlement général de deux collèges : utilisateurs (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, bureaux de contrôle, etc.) et entreprises ; leurs membres ont voix délibérative.

**Référentiel** : document précisant l'ensemble des exigences d'une certification et éventuellement ses conditions d'attribution et de suivi.

## 3. DOCUMENTS DE REFERENCE

Les exigences retenues dans le présent référentiel sont issues des textes suivants :

### ⇒ Textes réglementaires et normatifs

Règlement sanitaire départemental type :

Article 16 : il concerne la qualité technique sanitaire des installations qui ne doivent pas permettre un quelconque retour d'eau vers le réseau d'eau potable.

Dispositions générales :

- Arrêté du 23 juin 1978 « Installations fixes destinées au chauffage et à l'alimentation en eau chaude sanitaire des bâtiments d'habitation, de bureaux ou recevant du public (art. 3 à 20 et 33).

Règlement sécurité incendie concernant les ERP :

- Articles CH8, 47 et 48.
- PE 20 et 21.

Conduits de fumées :

- Arrêté du 22/10/1969 : section, dimensionnement, parcours, position du débouché, spécifications d'utilisation des conduits collectifs, etc. L'article 13 interdit de raccorder des cheminées à feu ouvert à des conduits collectifs à tirage naturel.
- Règlement sanitaire départemental type fixant les prescriptions minimales d'hygiène, de salubrité et d'entretien des ouvrages (notamment art. 53.1, 53.2 & 53.3).

Réglementation thermique 2005:

- Décret n°2006-592 du 24 mai 2006 relatif aux caractéristiques thermiques et à la performance énergétique des constructions. Il vise à limiter les consommations des constructions neuves et à améliorer le confort d'été.
- Arrêté du 24 mai 2006 précisant l'application du décret n° 2006-592 du 24 mai 2006.

Normes et DTU :

- DTU 24.1 : « Travaux de fumisterie » applicable à tous les conduits.
- DTU 24.2 : Travaux d'âtrerie ».
- DTU 45.2 : Isolation thermique des circuits, appareils et accessoires de -80° C à + 650° C.
- DTU 60.5 : canalisations en cuivre - distribution d'eau froide et chaude sanitaire, évacuation d'eaux usées, d'eaux pluviales, installations de génie climatique.
- DTU 65.9 : concernant les installations de transport de chaleur ou de froid et d'eau chaude sanitaire entre productions de chaleur ou de froid et bâtiments.
- DTU 65.10 : canalisations d'eau chaude et froide sanitaire. Evacuation des eaux usées, d'eaux pluviales. Installations de génie climatique.
- DTU 65-11 : qui fixe les dispositifs de sécurité des installations de chauffage central.
- DTU 65.14 : exécution de planchers chauffants à eau chaude.
- Normes NF EN 13384-1 et NF EN 13384-2 fixant les règles de dimensionnement des conduits de fumées.

⇒ **Documents de référence de Qualibat :**

- Statuts et règlement général,
- Dossier de demande avec les formulaires [ES<sup>1</sup>] à [ES<sup>9</sup>],
- Définition des certifications 5391-5392 issue de la nomenclature de la qualification des entreprises.

#### 4. PRESENTATION DES CRITERES D'ATTRIBUTION

Dans la mesure où les critères d'attribution sont traités dans le questionnaire de demande, la référence à ce document figure entre crochets (exemple [A1]).

L'entreprise devra utiliser le formulaire pour y répondre.

Par contre, dans le cas où il s'agit d'exigences spécifiques, elles sont indiquées comme telles par l'abréviation [ES] suivies d'un numéro d'ordre.

L'entreprise choisira d'y répondre dans la forme écrite qui lui paraîtra la plus appropriée ou en utilisant les modèles fournis.

##### 4.1 Critères administratifs et juridiques

###### 4.1.1 Lettre de demande et d'engagement [ES<sup>1</sup>]

L'entreprise devra préciser dans sa demande la certification souhaitée et s'engager à respecter les obligations définies par Qualibat en signant le formulaire d'engagement joint au dossier.

###### 4.1.2 Situation juridique et administrative de l'entreprise [A1]

L'entreprise devra prouver :

- ⇒ La légalité de son existence en fournissant obligatoirement les documents suivants :
  - Extrait Kbis ou inscription à la Chambre de Métiers,
  - Immatriculation INSEE (Siret et Naf).
- ⇒ Son fonctionnement régulier au regard des impôts, taxes et obligations sociales en fournissant obligatoirement les documents suivants :
  - Attestation sur l'honneur du versement des impôts et taxes,
  - Attestations d'inscription et de mise à jour inférieure à 3 mois aux organismes, ci-après :
    - URSSAF ou autre régime,
    - Congés payés,

- DADS nominatif couvrant l'année précédant la demande.
- ⇒ La souscription d'une assurance responsabilité civile et décennale incluant l'activité d'installations de chauffage et/ou production d'eau chaude sanitaire bois énergie, par la fourniture d'une copie des polices d'assurances correspondantes, en cours de validité.

#### 4.1.3 Responsable légal [A2]

L'entreprise devra fournir les renseignements d'identité concernant son responsable légal ainsi que les justifications de ses diplômes et/ou expérience professionnelle, éventuellement de sa formation dans le domaine des installations thermiques bois énergie.

#### 4.1.4 Organisation de l'entreprise [ES<sup>2</sup>]

L'entreprise devra préciser :

- ses liens financiers éventuels avec d'autres entreprises tels que : appartenance à un groupe ou filiale d'une autre entreprise,
- le périmètre de la demande : fournir, s'il y a lieu, la liste précise des agences ou établissements secondaires concernés par la demande.

#### 4.2 Critères chiffres d'affaires - Effectifs - Salaires [A3]

De façon à évaluer globalement son niveau d'activité et ses moyens humains, l'entreprise devra fournir sur les deux exercices complets (exercices N-1 et N-2), des renseignements chiffrés concernant son chiffre d'affaires et les moyens en personnel dont elle dispose : effectif - salaires et traitements - nombre d'heures.

##### Commentaires :

*Ces informations doivent concerner l'ensemble des activités de l'entreprise.*

#### 4.3 Critères Locaux et moyens - Matériels [A4]

##### 4.3.1 Locaux

L'entreprise devra fournir une description de ses locaux et moyens de façon à permettre une évaluation de ses installations immobilières.

##### 4.3.2 Matériel et machine(s)

###### 4.3.2.1 Matériel spécialement affecté aux chantiers

L'entreprise doit disposer ou pouvoir disposer des matériels suffisants en quantité et en qualité pour accomplir tout ou partie des travaux relevant de la certification, notamment concernant le matériel de chantier, le matériel d'hygiène et de sécurité, le parc de véhicules utilitaires, le matériel divers.

Elle devra en fournir la liste.

###### 4.3.2.2 Matériel spécifique à l'activité installations thermiques bois énergie [ES<sup>3</sup>]

L'entreprise doit démontrer qu'elle dispose du matériel suffisant à la réalisation des installations de chauffage et/ou production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois énergie. Pour permettre cette évaluation, l'entreprise devra fournir la liste exhaustive de ce matériel ainsi que celle des protections collectives et individuelles utilisées. En outre, elle devra présenter les procédures mises en œuvre pour assurer la surveillance et la maintenance de tous les matériels utilisés (en propre ou en location), ainsi que les documents d'enregistrement prévus.

##### Commentaires :

L'entreprise est tenue de disposer des matériels suivants :

- Une valise d'analyse des fumées.
- Un logiciel ou abaques de dimensionnement des conduits de fumées.
- Un détecteur de CO.

#### 4.4 Critères techniques

##### 4.4.1 Personnel technique pour l'activité installations de chauffage et/ou production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois énergie [ES<sup>4</sup>]

L'entreprise devra prouver qu'elle emploie de façon permanente un nombre suffisant de personnes formées, en apportant les justifications nécessaires.

En particulier, l'entreprise doit fournir :

- ⇒ L'état quantitatif du personnel affecté à l'activité sur deux exercices complets (exercices N-1 et N-2) ventilé dans les catégories suivantes :
  - Cadres (IAC) d'encadrement technique et d'études,
  - ETAM d'encadrement technique et d'études,
  - Ouvriers,
  - Apprentis.

##### ⇒ Formation « Installations Bois Energie »

L'entreprise devra justifier que son personnel a suivi une formation suffisante et adaptée, qui sera vérifiée lors de l'audit, de la manière suivante :

- ⇒ Le Responsable Technique devra répondre à un questionnaire à choix multiple (QCM) donnant lieu à évaluation.
- ⇒ L'encadrement de chantier et le personnel d'exécution devront se soumettre à une évaluation de leurs capacités techniques, à la fois sur les aspects théoriques et pratiques.

##### 4.4.2 Responsable technique [B1]

L'entreprise devra fournir les renseignements d'identité concernant le responsable technique qu'elle a désigné pour les travaux d'installations thermiques bois énergie, diplômes et/ou expérience professionnelle, éventuellement de sa formation dans le domaine des installations thermiques bois énergie.

##### 4.4.3 Chiffres d'affaires - Personnel technique - Salaires [B2]

Pour permettre la vérification de la cohérence entre son niveau d'activité et ses moyens humains, l'entreprise devra fournir les données chiffrées suivantes :

- Chiffres d'affaires,
- Personnel,
- Salaires et traitements,
- Nombres d'heures,
- Personnel d'encadrement technique et d'études.

#### 4.5 Mode opératoire [ES<sup>5</sup>]

Le mode opératoire doit permettre à l'entreprise d'indiquer toutes les dispositions qu'elle entend prendre pour garantir le respect des règles techniques et d'hygiène et de sécurité individuelles et collectives lors de sa prestation. Il doit comporter :

- Le relevé de l'existant et diagnostic de faisabilité,
- La conception : méthode de dimensionnement, notamment,
- La préparation du chantier,
- La réalisation des travaux (mise en sécurité du chantier, gestion des interfaces,...),
- La mise en service (essais d'étanchéité et réglages),
- La réception,
- La fiche d'évaluation des risques liés à l'activité,
- La fourniture du bois.

## 4.6 Références de travaux

### 4.6.1 Liste des chantiers dans l'activité concernée [B3]

Afin d'apprécier l'étendue de son expérience, l'entreprise devra fournir la liste de tous les travaux d'installations thermiques bois énergie qu'elle a réalisés sur les quatre dernières années. Elle précisera pour chacun d'eux : la date, le lieu, les coordonnées du maître d'ouvrage (client), du maître d'œuvre (architecte) éventuel, la description technique et la valeur hors taxe des travaux.

#### Commentaires :

*Le secrétariat de la commission recueillera directement auprès de certains maîtres d'ouvrage ou maîtres d'œuvre des attestations confirmant la nature et la qualité des travaux.*

### 4.6.2 Chantiers de référence [B4]

Afin d'apprécier la capacité technique mise en oeuvre, l'entreprise fera une présentation détaillée de trois chantiers dont elle estime qu'ils reflètent particulièrement sa maîtrise des travaux d'installations thermiques bois énergie.

Pour chacun d'eux, elle fournira :

- L'attestation du maître d'ouvrage ou maître d'œuvre ou bureau de contrôle agréé,
- Le devis signé ou lettre de commande ou ordre de service,
- Le devis descriptif et quantitatif,
- Les photographies techniques,
- Le plan de prévention,
- Le dossier des ouvrages exécutés contenant le plan de l'installation, les notes de dimensionnement, les notices techniques des appareils installés, le PV de mise en service avec clairement mentionnés les mesures et les réglages effectués, le PV de réception, etc.

#### Commentaires :

*Une certification à titre probatoire peut être attribuée aux entreprises qui ne disposeraient pas du nombre suffisant de chantiers de référence, dans la mesure où elles auront démontré leur conformité aux autres exigences du référentiel.*

## 4.7 Enregistrement - traçabilité - archivage [ES<sup>6</sup>]

L'entreprise doit mettre en oeuvre un système permanent d'enregistrement et d'archivage permettant d'assurer à la fois la traçabilité de la maintenance des matériels et des travaux d'installations de chauffage et/ou production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois énergie, notamment :

- Les références et caractéristiques de l'installation,
- Le bilan thermique,
- Les notes de dimensionnement,
- Les plans ou schémas de principe,
- Les fiches de mise en service,
- Le PV de réception.

Ces enregistrements devront être mis à disposition de Qualibat, lors des opérations de renouvellement.

## 4.8 Enregistrement des plaintes et réclamations [ES<sup>7</sup>]

L'entreprise doit mettre en oeuvre un système d'enregistrement des plaintes et réclamations et des mesures correctives qu'elle a adoptées pour y remédier.

Ces enregistrements devront être mis à disposition de Qualibat, à sa demande.

#### 4.9 Déclaration à Qualibat [ES<sup>8</sup>]

L'entreprise est tenue de déclarer chaque année :

- Toutes les installations réalisées en précisant pour chacune d'entre elles, le type, la puissance, les coordonnées du maître d'ouvrage et la valeur hors taxe des travaux.

### 5. AUDIT [ES<sup>9</sup>]

#### 5.1 Audit pour l'attribution

Lorsque le dossier de demande aura été jugé recevable, un audit dans l'entreprise et sur site sera organisé par Qualibat. Mené par un auditeur qualifié, il permettra de vérifier :

**Audit in situ « Siège » :**

- Les moyens dont l'entreprise dispose pour exercer son activité,
- La compétence du responsable technique et de l'encadrement,
- Les modes opératoires,
- La pertinence et l'exhaustivité des enregistrements relatifs à l'exécution des chantiers.

**Audit in situ « Chantier » :**

- L'exécution du chantier dans le respect de la réglementation et des exigences du présent référentiel de certification,
- La compétence des personnels d'exécution.

L'audit n'excèdera pas une journée. Les frais d'audit sont déterminés en fonction du tarif annuel des prestations d'audit décidé par le Conseil d'Administration de Qualibat.

#### 5.2 Audit de renouvellement

Des audits de renouvellement, dans l'entreprise et sur chantier, seront réalisés selon la périodicité suivante :

- Certification probatoire : tous les 2 ans,
- Certification quadriennale : tous les 4 ans.

Ils ont pour but de :

- Vérifier la permanence des moyens et du savoir-faire des personnels d'exécution,
- Contrôler les systèmes d'enregistrement,
- Vérifier l'exécution du chantier dans le respect de la réglementation et des exigences du présent référentiel de certification,
- Vérifier si les remarques notifiées à l'issue des audits précédents ont bien été prises en compte.

#### 5.3 Audit exceptionnel

L'organisme se réserve la possibilité de déclencher des audits exceptionnels lorsqu'il sera saisi de réclamations ou lorsque des anomalies seront détectées, lors des contrôles annuels.

### 6. DESCRIPTION DETAILLÉE DU PROCESSUS

#### 6.1 Processus d'attribution de la certification

Il comporte quatre étapes :

- 1) Instruction préliminaire,
- 2) Décision de recevabilité,
- 3) Audit d'attribution,
- 4) Décision de certification.

### **6.1.1 Instruction préliminaire**

A réception d'une demande écrite de l'entreprise, un dossier lui est remis contre paiement des frais d'instruction. Il comprend toutes les informations utiles concernant la certification.

Au retour du dossier, celui-ci est instruit par le secrétariat technique de la commission. Durant cette étape, des informations complémentaires pourront être demandées à l'entreprise.

### **6.1.2. Décision de recevabilité**

Le dossier est ensuite soumis à la commission qui prononce une décision de recevabilité ou de refus.

Dans le cas d'une décision de recevabilité, l'entreprise est informée, d'une part que son dossier a été jugé recevable et, d'autre part, qu'un audit d'attribution sera organisé conformément au chapitre 5.1.

Par ailleurs, la décision de recevabilité précisera le périmètre de la certification, c'est-à-dire les établissements secondaires ou agences concernés et si nécessaire la durée de l'audit.

Durant cette étape, des informations complémentaires peuvent encore être demandées à l'entreprise.

Toute décision de refus est obligatoirement motivée dans une notification.

### **6.1.3 Audit d'attribution**

Dès que la recevabilité est prononcée et notifiée à l'entreprise, l'audit d'attribution, dans l'entreprise et sur chantier, est déclenché par le secrétariat technique.

Durant cette étape, des informations complémentaires peuvent être demandées à l'entreprise par le secrétariat technique ou par l'auditeur concernant notamment le chantier à auditer.

Tous les établissements secondaires ou sites figurant dans le périmètre de la certification font l'objet d'un audit initial.

### **6.1.4 Décision de certification**

A l'issue de l'audit d'attribution, les conclusions de l'auditeur sont transmises au secrétariat technique de la commission sous forme d'un rapport signé par l'auditeur et le responsable de l'entreprise.

Ce rapport est remis à un rapporteur, membre de la commission, à charge pour ce dernier d'en faire la synthèse lors de la réunion de la commission.

Au vu de cette synthèse, la commission décide soit :

- d'accorder la certification,
- de la refuser.

La décision d'attribution de la certification précise également la durée de validité et les établissements secondaires ou agences concernés.

La décision de refus est explicitée à l'entreprise dans une notification.

## **6.2 Durée de la certification**

La durée de la certification est de 4 ans pour une certification attribuée à titre quadriennal ou de 2 ans pour une certification attribuée à titre probatoire.

## **6.3 Suivi de la certification**

### **6.3.1 Déclarations**

L'entreprise doit déclarer toutes les modifications importantes relatives aux informations figurant dans son dossier de certification. Ces modifications seront examinées par le secrétariat technique de la commission compétente en fonction des dispositions du présent référentiel et du règlement général de l'organisme et, si nécessaire, transmises à la commission pour suite à donner.

### **6.3.2 Dispositif de suivi**

#### **6.3.2.1 Suivi annuel**

Un suivi annuel est mis en place au moyen d'un questionnaire de suivi permettant au secrétariat technique de la commission de vérifier la situation de l'entreprise et de délivrer le certificat de l'année.

Si nécessaire, la commission peut être saisie par le secrétariat technique de tout changement important susceptible de remettre en cause la certification détenue par l'entreprise.

Des frais annuels de secrétariat sont facturés à l'entreprise selon le tarif en vigueur.

#### **6.3.2.2 Révision**

Au terme de la durée de 4 ans, l'entreprise est soumise à l'obligation de révision, définie dans le règlement général de Qualibat. L'initiative en revient au secrétariat technique de la commission compétente. L'entreprise doit alors renseigner un dossier de renouvellement donnant lieu à un examen et un nouvel audit.

A titre exceptionnel, si le suivi annuel ou l'instruction d'une réclamation d'un tiers le justifie, l'organisme se réserve le droit de déclencher une révision exceptionnelle. Tous les frais y afférents sont à la charge de l'entreprise.

## **7. NOTIFICATION ET CERTIFICAT**

### **7.1 Notification**

L'entreprise est informée des décisions de la commission par une notification. Ce document n'a pour objet que d'informer l'entreprise et ne vaut pas attestation officielle.

Seul le certificat annuel, qui sera délivré dans les conditions prévues par Qualibat, pourra en attester à l'égard des tiers.

### **7.2 Certificat**

Un certificat est délivré à l'entreprise. Valable un an, de date à date, il atteste d'informations générales assurant l'identification de l'entreprise et des renseignements spécifiques à la certification (caractéristique, date d'attribution et de validité).

Les conditions financières de délivrance des certificats sont décidées, chaque année, par le Conseil d'Administration de l'organisme et communiquées aux entreprises. Le tarif à appliquer est, notamment, fonction de l'effectif global de l'entreprise, toutes activités confondues.

Toute entreprise dont la certification relative aux travaux d'installations thermiques bois énergie a fait l'objet d'une décision de retrait, est tenue de rendre son certificat à l'organisme.

## **8. RECOURS ET RECLAMATIONS**

### **8.1 Recours**

Conformément aux dispositions du règlement général, une entreprise peut faire appel d'une décision prise à son égard dans les 2 mois à compter de la date à laquelle celle-ci lui a été notifiée.

Le recours est alors adressé à la commission supérieure qui l'examinera dans les conditions prévues par le règlement général.

Le recours de l'entreprise n'est pas suspensif de la décision prise par la commission compétente.

### **8.2 Réclamations**

Les tiers (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, organismes de prévention, Inspections du Travail, assureurs, etc.), qui estimeraient qu'une certification d'entreprise pour les « Installations thermiques bois énergie » a été abusivement attribuée ou qu'une entreprise certifiée n'aurait pas eu le comportement professionnel que l'on peut attendre, peuvent en saisir l'organisme.

Ces réclamations, argumentées par écrit, sont transmises à la commission supérieure qui les examinera dans les conditions prévues par le règlement général de l'organisme.

## **9 PUBLICATIONS**

Conformément aux dispositions du règlement général de Qualibat, il ne peut être publié aucun renseignement d'ordre confidentiel, en dehors de ceux qui figurent sur les certificats remis aux intéressés.

Ces renseignements sont mis à disposition des tiers, notamment par l'intermédiaire de son site Internet ou dans des répertoires publiés périodiquement par l'organisme.

## **10. MODIFICATIONS APORTEES AUX EXIGENCES DU REFERENTIEL**

Lorsque des décisions de modifications dûment approuvées sont prises par l'organisme, toutes les entreprises certifiées en sont informées pour leur permettre de s'adapter aux nouvelles dispositions dans les délais jugés nécessaires par Qualibat. Des opérations d'évaluation exceptionnelle peuvent être mises en place, si l'organisme le juge utile.

## **11. DATE D'APPLICATION**

La date d'application du présent référentiel est celle figurant en première page.

## **12. APPROBATION**

Chaque version du présent référentiel est validée par la commission compétente. Elle est ensuite entérinée par le Conseil d'Administration de Qualibat.