

Session d'échanges du 28 juin 2018

CERTIFICATION PEB RÉSIDENTIELLE

RECYCLAGE ET EXAMEN CENTRALISE 2017-2018





OBJECTIFS

Introduction

Etat des lieux

Pourquoi faire des certificats PEB?

Pourquoi une formation de recyclage ?

Modalités des contrôles qualité

Rapports finaux de l'Organisme de Contrôle Qualité

Informations demandées par les certificateurs

Constats et propositions

Helpdesk et communication avec BE

Protocole et FAQ

Logiciel

Contrôle qualité

Formations de recyclage

Examen centralisé



POURQUOI FAIRE DES CERTIFICATS PEB ?

Politique PEB

Quelle est l'utilisation des données PEB par le gouvernement, BE ou les administrations régionales ? En quoi ces données orientent la politique énergétique ? Bref, à quoi sert le travail des certificateurs in fine ? Quel est le plan à moyen et long termes de BE pour améliorer la certification PEB ?



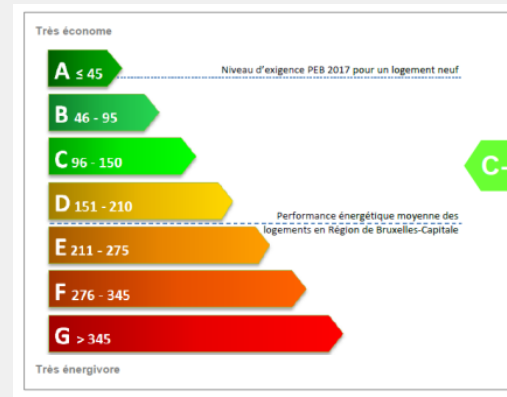
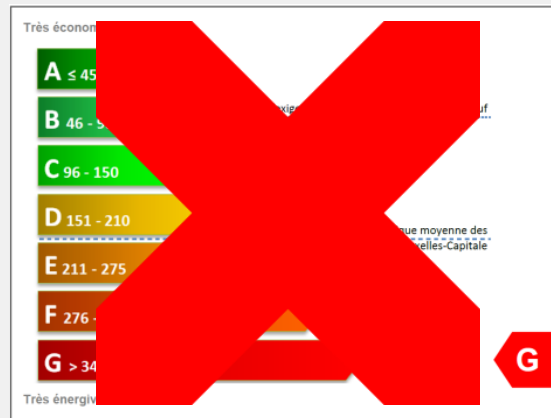
OBJECTIFS ET ORIGINE DU CERTIFICAT PEB

Mécanisme du certificat PEB

1°) Informer acheteurs et locataires

→ comparaison objective de la **PE** des habitations

→ Préférence pour des biens économes en énergie



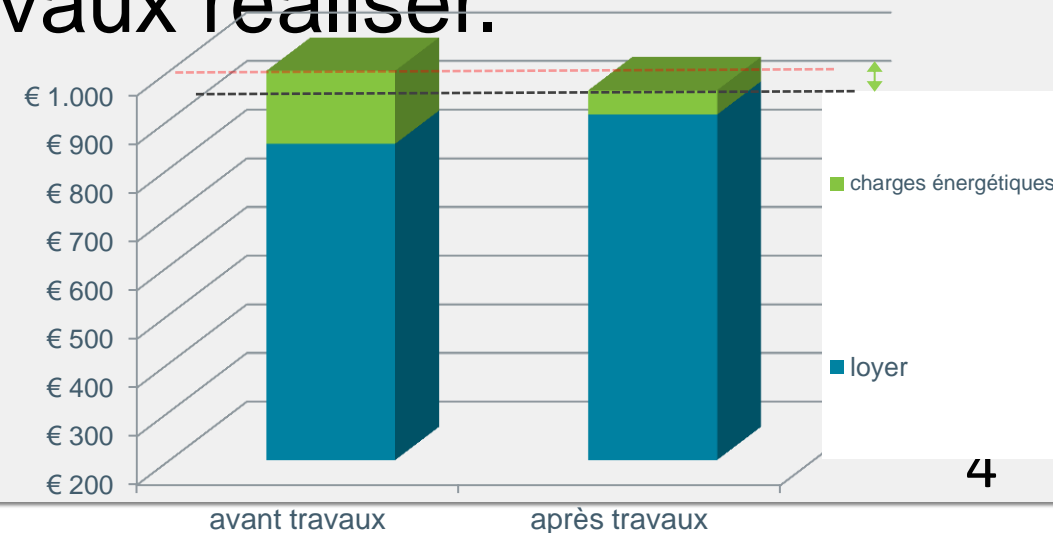
2°) Inciter les propriétaires des biens peu efficaces à faire réaliser des travaux pour rendre le bien plus performant et confortable, et leur indiquer quels travaux réaliser.

Charges énergétiques

VS Loyer



(Win-Win-Win)





POURQUOI FAIRE DES CERTIFICATS PEB ?

Politique PEB

Quelle est l'utilisation des données PEB par le gouvernement, BE ou les administrations régionales ? En quoi ces données orientent la politique énergétique ? Bref, à quoi sert le travail des certificateurs in fine ? Quel est le plan à moyen et long termes de BE pour améliorer la certification PEB ?

Statistiques pour les acteurs internes et externes

Stratégie rénovation régionale pour 2050

Exemple d'utilisation de l'info sur les parties communes ou privatives pour les copropriétés.

E-news 11: certificateurs résidentiels - janvier 2016



BRUXELLES ENVIRONNEMENT
IBGE - INSTITUT BRUXELLOIS POUR LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT



Nouveau lien entre le certificat PEB et les primes énergies en 2016

Pour information, en 2016 les propriétaires bailleurs (personne physique ou morale) qui réaliseront une des 3 premières recommandations du certificat PEB pourront bénéficier du calcul des primes selon le régime de la catégorie C. [LIRE PLUS](#)



OBJECTIFS

Introduction

Etat des lieux

Pourquoi faire des certificats PEB?

Pourquoi une formation de recyclage ?

Modalités des contrôles qualité

Rapports finaux de l'Organisme de Contrôle Qualité

Informations demandées par les certificateurs

Constats et propositions

Helpdesk et communication avec BE

Protocole et FAQ

Logiciel

Contrôle qualité

Formations de recyclage

Examen centralisé



BRUXELLES ENVIRONNEMENT
IBGE - INSTITUT BRUXELLOIS POUR LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT



FR / NL

Comme nous vous en avons informés via notre e-news du 24 février, chaque certificateur agréé en Région de Bruxelles-Capitale sera tenu de participer à une formation de recyclage et à un examen dans les prochains mois. Le suivi de la formation et la réussite de l'examen sont obligatoires pour le maintien de l'agrément.

Pourquoi une formation de recyclage ?

L'objectif de la formation de recyclage est de mettre à jour et d'améliorer les connaissances des certificateurs. Les contrôles de qualité des certificats PEB menés ces dernières années ont démontré :

- que ceux-ci comportaient en moyenne 19% d'erreurs d'encodage et que 5,7 % des données encodées présentaient des incohérences;
- que certains certificateurs maîtrisaient mal les notions de base comme celles de l'enveloppe et/ou des installations techniques.

La formation de recyclage a été développée sur base de ces conclusions ainsi que des nombreuses interactions du helpdesk avec les certificateurs. Elle décrit avec une approche pratique les nouveautés du protocole, le nouveau logiciel et rappelle des notions de base. La maîtrise de ces éléments par l'ensemble des certificateurs est essentielle pour assurer la qualité des certificats PEB. Elle sera donc vérifiée par un examen. Le suivi de la formation n'est donc pas une simple formalité et requiert toute votre attention. La réussite de l'examen conditionnera le maintien de l'agrément.



POURQUOI UNE FORMATION DE RECYCLAGE ?

1° Fin du marché de l'ancien logiciel

- Nouveau logiciel = occasion unique de revoir la méthode, le protocole...
 - Corriger compléter, clarifier
 - Assurer plus de cohérence avec le reste de la PEB

2° Résultat des contrôles

- Une grande part de certificats contrôlés ont été révoqués
- Formation de recyclage = occasion de revoir beaucoup de concepts, qui sont ... pas nouveaux, mais qui n'ont pas été assimilés entièrement
- La très grande majorité des certificateurs auditionnés nous a demandé d'organiser une formation complémentaire car 'la première était un survol'



OBJECTIFS

Introduction

Etat des lieux

Pourquoi faire des certificats PEB

Pourquoi une formation de recyclage

Modalités des contrôles qualité ?

Rapports finaux de l'Organisme de Contrôle Qualité

Informations demandées par les certificateurs

Constats et propositions

Helpdesk et communication avec BE

Protocole et FAQ

Logiciel

Contrôle qualité

Formations de recyclage

Examen centralisé



MODALITÉS DES CONTRÔLES QUALITÉ

- 4 missions (marchés publics) sep 2012 -
- 208 certificateurs contrôlés, soit 17%
- 800 certificats contrôlés, soit 0,5%
- certificateurs les plus actifs visés

Modalités des contrôles

- 4 certificats/certificateur
- 2 au hasard et deux sélectionnés en moins de 10 sec ou au hasard (en fonction des missions)
- Contrôles sur site pas automatiques
 - Coût
 - Certificats où il y a de nombreuses incohérences/zones d'ombre
- Déroulement

Rapports finaux OCQ

- beaucoup d'erreurs graves ou moins graves ayant un impact divers
- RAPPORTS FINAUX DES OCQ NON DIFFUSÉS DANS LEUR INTÉGRITÉ, MAIS DISPONIBLES SUR SIMPLE DE DEMANDE.



OBJECTIFS

Introduction

Etat des lieux

Pourquoi faire des certificats PEB

Pourquoi une formation de recyclage

Modalités des contrôles qualité

Rapports finaux de l'Organisme de Contrôle Qualité ?

Informations demandées par les certificateurs

Constats et propositions

Helpdesk et communication avec BE

Protocole et FAQ

Logiciel

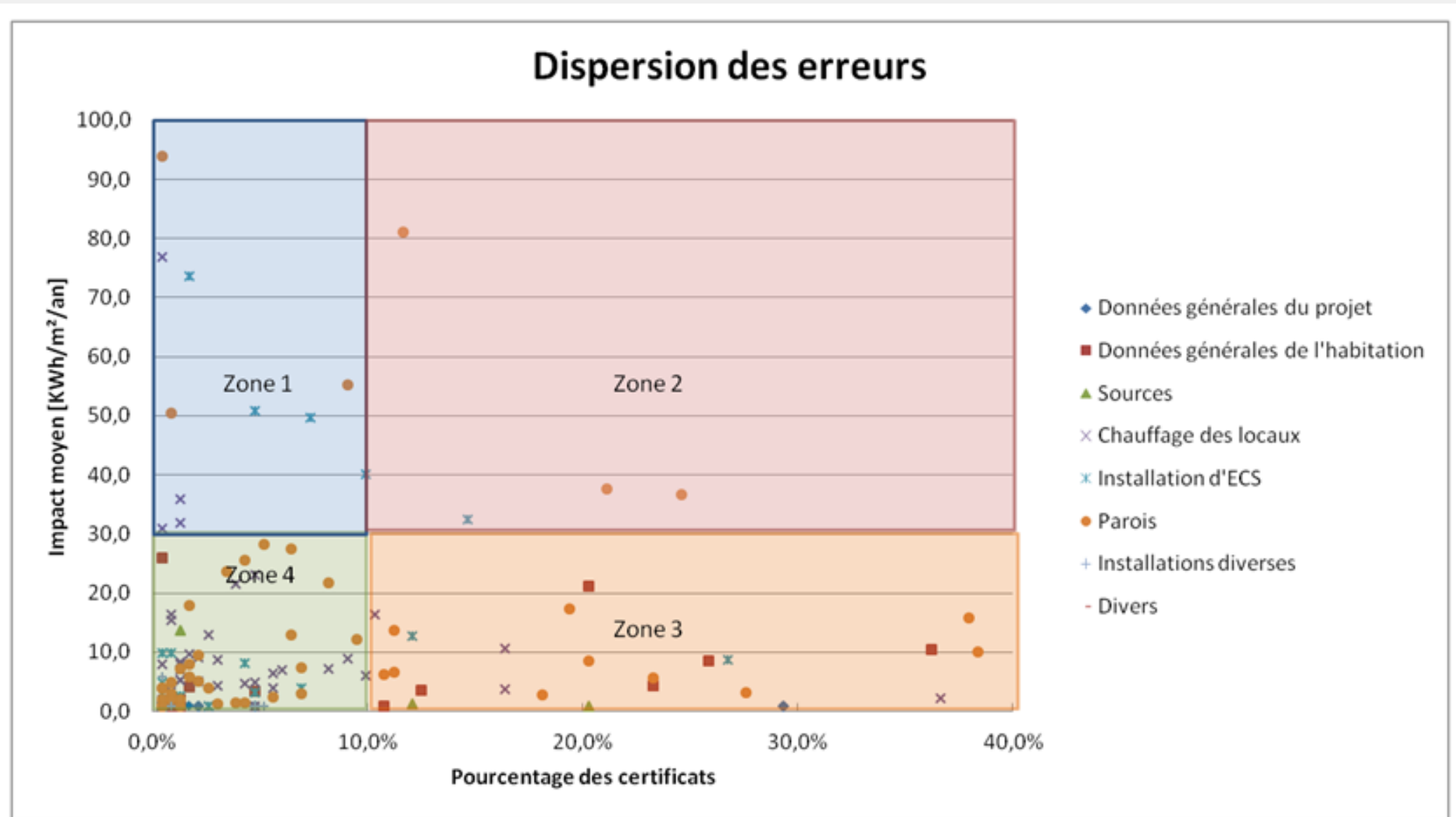
Contrôle qualité

Formations de recyclage

Examen centralisé



RAPPORTS FINAUX DE L'ORGANISME DE CONTRÔLE QUALITÉ



Extrait du rapport final de contrôle qualité effectué par SGS pour le compte de BE (mission 2014-2015)

En moyenne, 8 erreurs par certificat (mi 2015)



RAPPORTS FINAUX DE L'ORGANISME DE CONTRÔLE QUALITÉ

CODE	DESCRIPTION	Pourcentage de certificats contrôlés	Impact moyen [KWh/m ² /an]
5209	Longueur des conduites ECS (Installation collective)	14,7%	32,4
6201	Surfaces de déperdition oubliées pour les toitures	11,6%	81,2
6210	Si une isolation est encodée au niveau des toitures, y a-t-il présence de justificatifs? S'en assurer lors du contrôle approfondi.	21,1%	37,7
6301	Surfaces de déperdition oubliées pour les façades	24,6%	36,7

Tableau 3 – Liste des erreurs fréquentes et graves de la zone 2



RAPPORTS FINAUX DE L'ORGANISME DE CONTRÔLE QUALITÉ

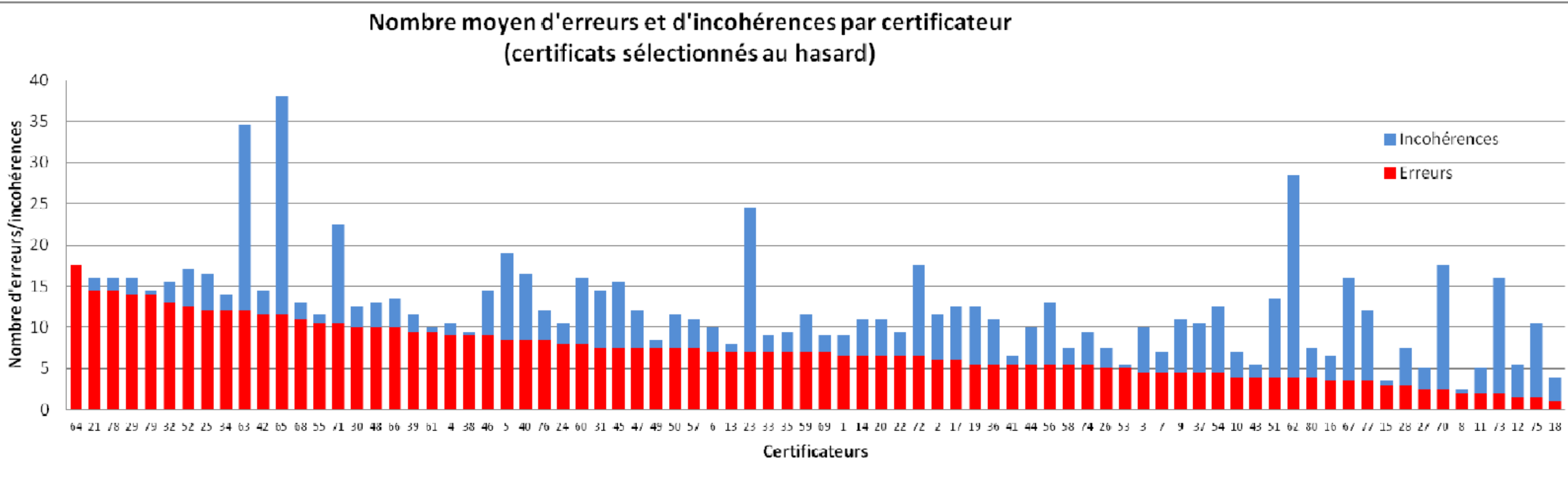
2.4 COMPARAISON DES TROIS MISSIONS DE CONTRÔLE

	Mission 2012-2013	Mission 2014-2015	Mission 2014-2015
Nombre de certificateurs contrôlés	69	80	58
Nombre de certificats contrôlés	244	320	232
Nombre moyen d'erreurs / certificat	7	8	9
Erreur absolue moyenne d'un certificat	126 KWh/m ² /an	114 KWh/m ² /an	113 KWh/m ² /an
Erreur relative moyenne d'un certificat	81 KWh/m ² /an	67 KWh/m ² /an	68 KWh/m ² /an

Tableau 6 – Les trois missions de contrôle en quelques chiffres.



RAPPORTS FINAUX DE L'ORGANISME DE CONTRÔLE QUALITÉ



Extrait du rapport final de contrôle qualité effectué par SGS pour le compte de BE (mission 2014-2015)



RAPPORTS FINAUX DE L'ORGANISME DE CONTRÔLE QUALITÉ

Conclusions

4 Mesures à prendre :

1. Renforcer le niveau de qualification du certificateur par des formations pratiques et une mise à jour du protocole
2. Adapter le logiciel afin qu'il intègre plus de vérifications
3. Informer les certificateurs des erreurs fréquentes et graves par le biais d'une formation continue ou d'E-News
4. Imposer l'utilisation d'outils de modélisation pour le calcul des volumes et de la surface plancher



RAPPORTS FINAUX DE L'ORGANISME DE CONTRÔLE QUALITÉ

Synthèse

Suspensions d'agrément de 5 à 120 jours de suspension en fonction de la gravité

Procédures longues et coûteuses

Impact de la suspension sur la qualité des certificats non démontrée

Pas de retrait prononcé, en attente de l'examen centralisé.



OBJECTIFS

Introduction

Etat des lieux

Pourquoi faire des certificats PEB

Pourquoi une formation de recyclage

Modalités des contrôles qualité

Rapports finaux de l'Organisme de Contrôle Qualité ?

Informations demandées par les certificateurs

Constats et propositions

Helpdesk et communication avec BE

Protocole et FAQ

Logiciel

Contrôle qualité

Formations de recyclage

Examen centralisé



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

Certificateurs

Nombre de certificateurs actifs (+ nombre de certificat par an)

Nombre de certificateurs à titre d'indépendant, indépendant complémentaire ou employé

Nombre d'abandons suite à l'annonce du recyclage (certificateurs plus actifs)

Qualité des certificats PEB et contrôles

Nombre de contrôles

Critères des contrôles (erreurs, demande de modification, nombre de certificats)

Erreurs les plus fréquentes

Erreurs ayant le plus d'impact sur le résultat du certificat

Est-ce que les erreurs les plus fréquentes ont le plus d'impact sur le résultat du certificat ?

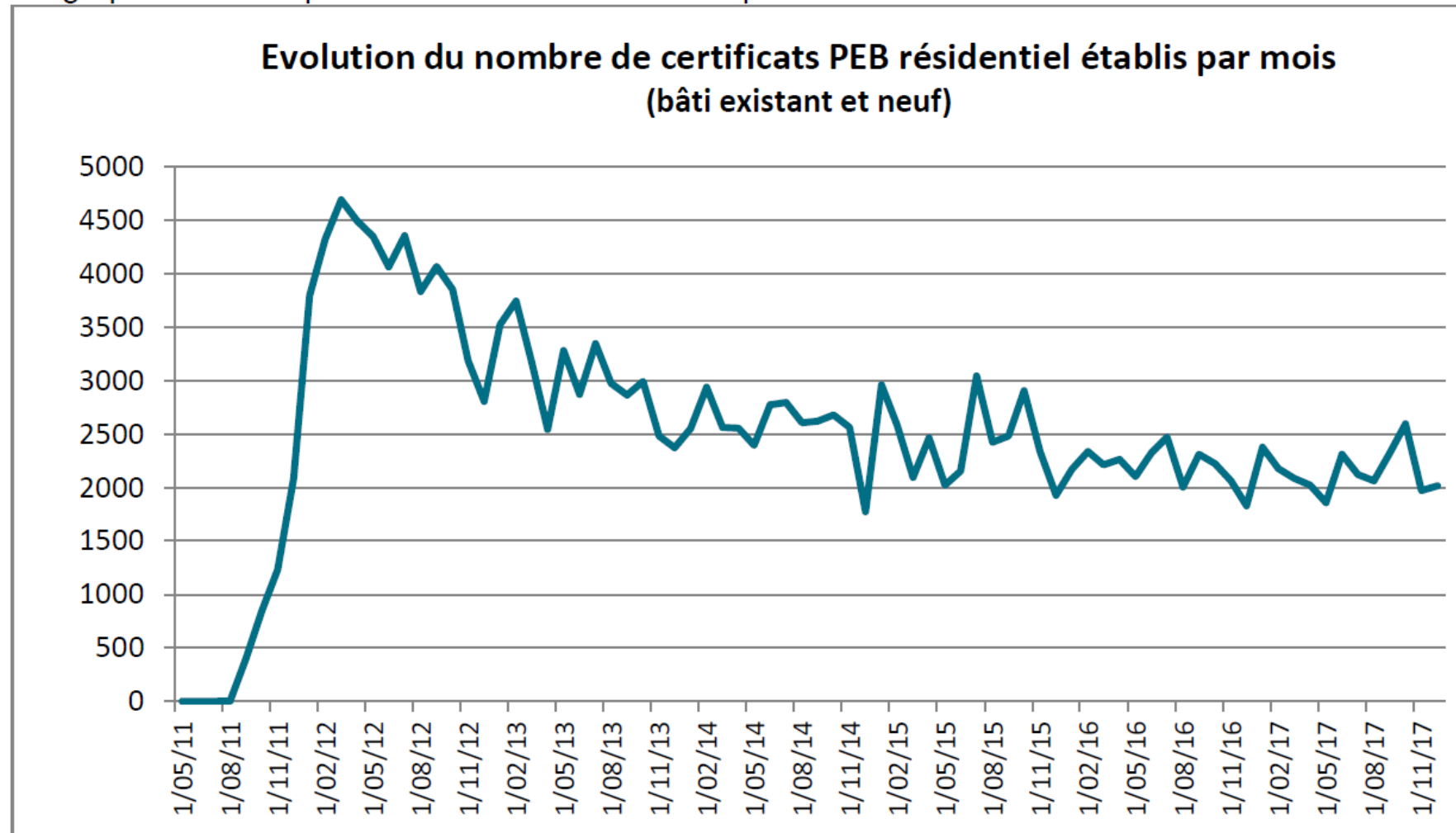
Nombre de suspension et de révocation de l'agrément suite à des contrôles



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

A. EVOLUTION DU NOMBRE DE CERTIFICATS PEB RESIDENTIEL ETABLIS PAR MOIS

Ce graphe tient compte des certificats PEB établis pour les habitations existantes et neuves.

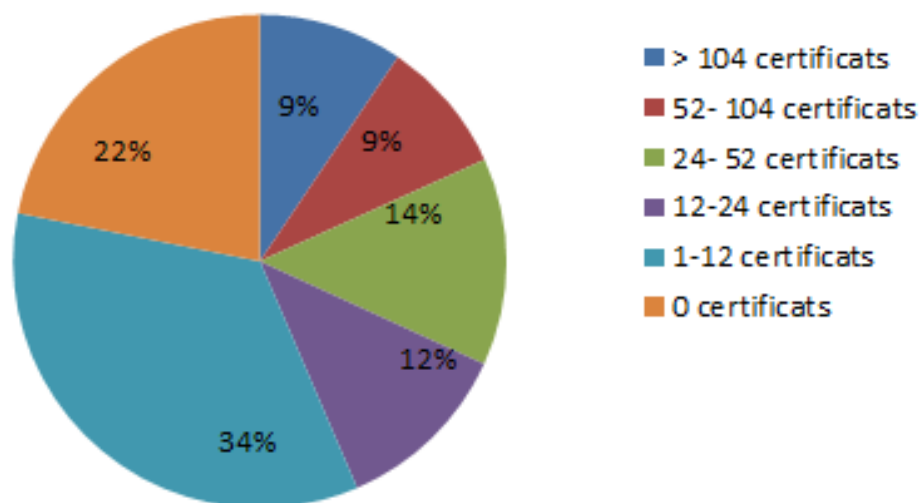




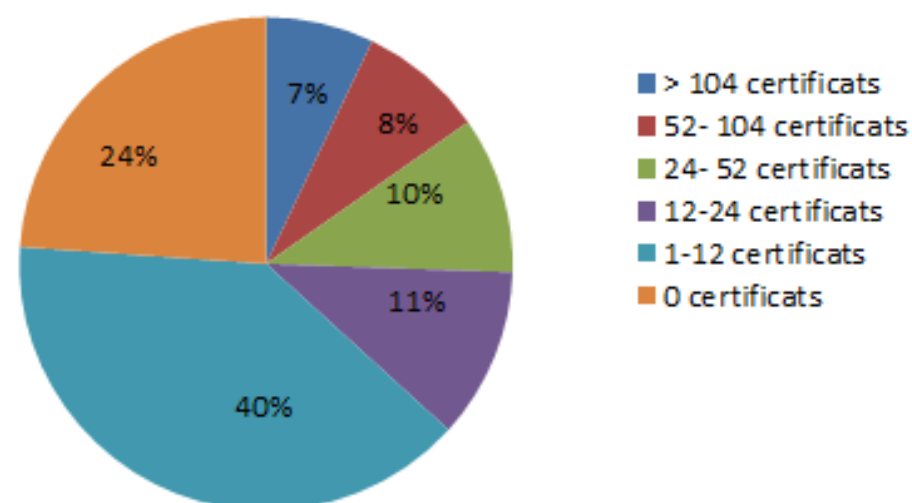
INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

ACTIVITÉ DES CERTIFICATEURS

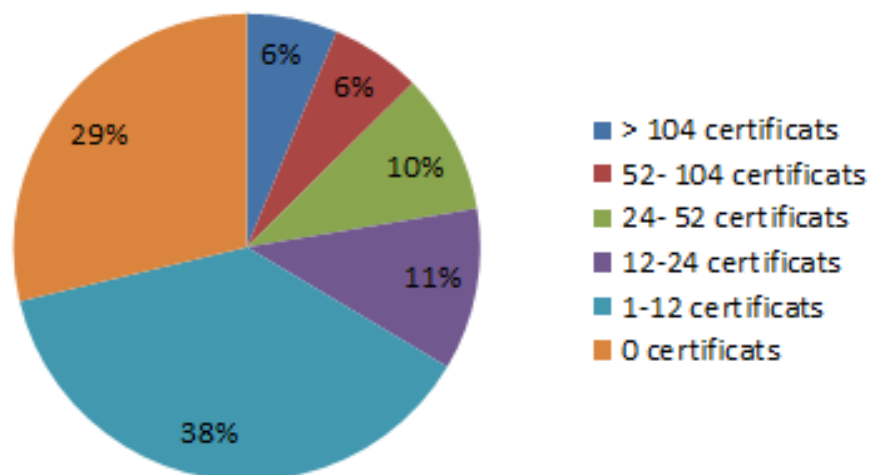
Nombre de certificats émis par certificateur en 2012



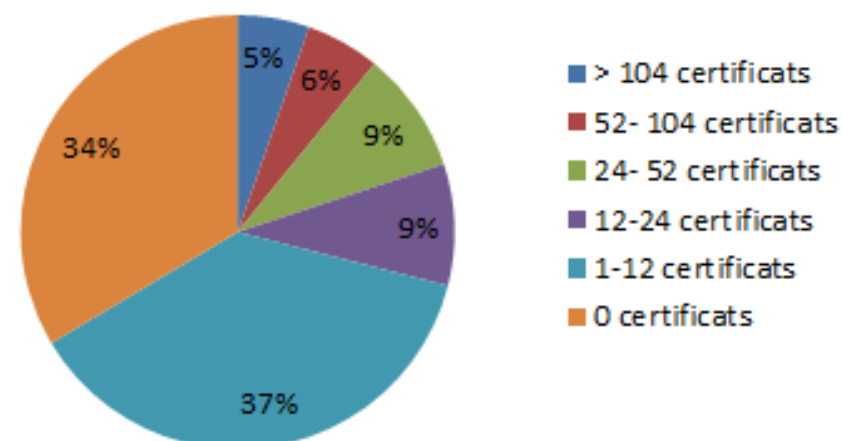
Nombre de certificats émis par certificateur en 2013



Nombre de certificats émis par certificateur en 2014



Nombre de certificats émis par certificateur en 2015





INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

NOMBRE DE CERTIFICATEURS ACTIFS

2015	2015	2018 (jusqu'au 15/06 extrapolé)	2018 (jusqu'au 15/06 extrapolé)	
0,00%	0	1	0,08%	plus de 1000
0,00%	0	0	0,00%	900 - 1000 certificats
0,00%	0	1	0,08%	800 - 900 certificats
0,07%	1	2	0,16%	700 - 800 certificats
0,07%	1	4	0,32%	600 - 700 certificats
0,07%	1	3	0,24%	500 - 600 certificats
0,22%	3	3	0,24%	400 - 500 certificats
0,66%	9	3	0,24%	300 - 400 certificats
0,89%	12	9	0,72%	200 - 300 certificats
2,51%	34	38	3,05%	104 - 200 certificats
5,35%	62	64	5,13%	> 104 certificats (2/semaine)
5,52%	64	40	3,21%	52- 104 certificats (1-2/semaine)
9,06%	105	71	5,69%	24- 52 certificats (2/mois-1/semaine)
9,06%	105	88	7,06%	12-24 certificats (1-2/mois)
37,45%	434	128	10,26%	1-12 certificats (<1/mois)
33,56%	389	856	68,64%	0 certificats
total	1159	1247		



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

Certificateurs

Nombre de certificateurs actifs (+ nombre de certificat par an)

Nombre de certificateurs à titre d'indépendant, indépendant complémentaire ou employé - *On ne dispose pas de cette information*

Nombre d'abandons suite à l'annonce du recyclage (certificateurs plus actifs)

Sauf statistiques ci-dessus : on ne dispose pas de cette information

Qualité des certificats PEB et contrôles

Nombre de contrôles

Critères des contrôles (erreurs, demande de modification, nombre de certificats)

Erreurs les plus fréquentes

Erreurs ayant le plus d'impact sur le résultat du certificat

Est-ce que les erreurs les plus fréquentes ont le plus d'impact sur le résultat du certificat ?

Nombre de suspension et de révocation de l'agrément suite à des contrôles



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

Certificateurs

Nombre de certificateurs actifs (+ nombre de certificat par an)

Nombre de certificateurs à titre d'indépendant, indépendant complémentaire ou employé

Nombre d'abandons suite à l'annonce du recyclage (certificateurs plus actifs)

Qualité des certificats PEB et contrôles

Nombre de contrôles

Critères des contrôles (erreurs, demande de modification, nombre de certificats)

Erreurs les plus fréquentes

Erreurs ayant le plus d'impact sur le résultat du certificat

Est-ce que les erreurs les plus fréquentes ont le plus d'impact sur le résultat du certificat ?

Nombre de suspension et de révocation de l'agrément suite à des contrôles



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

RÉSULTATS DU CONTRÔLE QUALITÉ

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
nombre de certificats contrôlés	244	320	188
nombre de certificats révoqués	210	256	172
taux de certificats révoqués	86 %	80 %	91 %
nombre de certificateurs contrôlés	69	80	58
nombre de procédures de susp. entamées	61	64	43
nombre de certificateurs suspendus	51	64	3 (mises sur pause)
taux de suspension	74 %	80 %	



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

Certificateurs

Nombre de certificateurs actifs (+ nombre de certificat par an)

Nombre de certificateurs à titre d'indépendant, indépendant complémentaire ou employé

Nombre d'abandons suite à l'annonce du recyclage (certificateurs plus actifs)

Qualité des certificats PEB et contrôles

Nombre de contrôles

Critères des contrôles (erreurs, demande de modification, nombre de certificats)

Erreurs les plus fréquentes

Erreurs ayant le plus d'impact sur le résultat du certificat

Est-ce que les erreurs les plus fréquentes ont le plus d'impact sur le résultat du certificat ?

Nombre de suspension et de révocation de l'agrément suite à des contrôles



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

Une synthèse à ces réponses dans les slides de la formation de recyclage.

Les rapports de l'OCQ sont mis à disposition sur demande.

Pour des facilités de lecture, de compréhension et surtout de correction (ne pas retenir que les erreurs) : Une présentation de 87 slides sur les erreurs fréquentes et les bonnes pratiques est donnée à la formation de recyclage

Il faudra attendre la fin de la mission d'OCQ actuelle (10/2018) pour avoir une nouvelle liste des erreurs fréquemment commises.



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

Formation recyclage & examens

Nombre de certificateurs ayant suivi les formations de recyclage ?

Nombre de certificateurs ayant passé l'examen (à la date du 18 mai 2018) ?

Taux de réussite des certificateurs (nombre d'essais en moyenne pour réussir) ?

Taux de réussite des formateurs (Blue Planet, EETQ, Homegrade) ?

Base légale pour l'organisation de l'examen ?



FORMATION ET INSCRIPTIONS À L'EXAMEN



Examen Centralisé

Mortehan Yv

Vous êtes ici: [Homepage](#) > Participations aux formations

Participations aux formations

Participations aux formations

Centre de formation	Nombre de candidats		
	Total	Non inscrits à l'examen	Inscrits à l'examen
Blue Planet Academy & Consulting - Etterbeek	9	4	5
EETQ - Woluwé-Saint-Lambert	163	51	112
EFP - Uccle	41	22	19
HOMEGRADE - Bruxelles	103	29	74
Syntra - Mezure - Brussel	31	11	20
UGEB-ULEB - Bruxelles	20	13	7
Total:	367	130	237

7 sessions d'examen ont eu lieu et 132 participations à l'examen



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

Formation recyclage & examens

Nombre de certificateurs ayant suivi les formations de recyclage ?

Nombre de certificateurs ayant passé l'examen (à la date du 18 mai 2018)?

Taux de réussite des certificateurs (nombre d'essais en moyenne pour réussir) ?

Taux de réussite des formateurs (Blue Planet, EETQ, Homegrade) ?

Base légale pour l'organisation de l'examen ?



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS SESSIONS D'EXAMEN

Taux de réussite des certificateurs, sur 132 participations :

Le taux de réussite actuel à l'examen est de 33%.

7 certificateurs ont obtenu au moins 90% au cas pratique

Le score le plus élevé au cas pratique est de 100%

12 certificateurs ont obtenu au moins 70% au QCM

Le score le plus élevé au QCM est de 85%

Taux de réussite des formateurs :

La totalité des formateurs ayant passé l'examen l'ont réussi avec entre 70% et 88%.



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

AGRÉMENT

A ce stade et jusqu'au 15/10/2019, il n'est pas obligatoire d'avoir réussi l'examen centralisé pour conserver votre agrément et vous pouvez continuer à établir des certificats, selon les règles existantes.

Examen réussi ?

→ votre attestation de réussite est bien sûr valable et le restera au-delà du 15 octobre 2019. Vous n'êtes donc plus concerné par les prochaines sessions d'examen.

Vous avez échoué à l'examen ou n'avez pas encore présenté l'examen ?

→ vous devrez réussir un examen avant le 15 octobre 2019 pour conserver votre agrément.

Vous devrez donc vous réinscrire à une session d'examen et éventuellement vous reformer préalablement.



INFORMATIONS DEMANDÉES PAR LES CERTIFICATEURS

PROCHAINES SESSIONS D'EXAMEN

A ce stade, les prochaines sessions d'examen pourraient être organisées aux alentours de mai-juin et une deuxième série de dates suivrait en septembre-octobre 2019



OBJECTIFS

Introduction

Etat des lieux

Pourquoi faire des certificats PEB

Pourquoi une formation de recyclage ?

Modalités des contrôles qualité

Rapports finaux de l'Organisme de Contrôle Qualité

Informations demandées par les certificateurs

Constats et propositions

Helpdesk et communication avec BE

Protocole et FAQ

Logiciel

Contrôle qualité

Formations de recyclage

Examen centralisé



CONSTATS – HELPDESK ET COMMUNICATIONS DE BRUXELLES ENVIRONNEMENT

- Le helpdesk n'est plus joignable par téléphone et le délais de réponse par email est trop long voire inexistant dans certains cas.
- Les réponses données par le helpdesk sont parfois différentes pour des mêmes questions.
- Les interlocuteurs de BE sont trop souvent condescendants avec les certificateurs.
- Les certificateurs sont peu voir pas informés des statistiques liés à leur activité et des objectifs à moyen et long terme de BE.



PROPOSITIONS- HELPDESK ET COMMUNICATIONS DE BRUXELLES ENVIRONNEMENT

- Organisation d'un forum avec les certificateurs, sur base annuelle
- Mise à disposition d'un rapport des statistiques relatives aux certificats
- Communication, au besoin, des rapports complets de contrôle qualité
- Humanisation du helpdesk, avec possibilité de recourir à un entretien téléphonique sur demande, et si pas de réponse à sa question écrite.



CONSTATS – PROTOCOLE ET FAQ

- Le protocole a été mis à jour unilatéralement et les erreurs/approximations n'ont toujours pas été corrigées.
- Le protocole n'a pas été simplifié et il n'est pas plus en phase avec la réalité du terrain qu'auparavant.
- Le protocole mérite encore des améliorations aussi bien dans la forme que dans la procédure de calcul.
- Exemple concret : la référence à la copropriété est l'exemple type d'une fausse bonne idée. Vu la confusion évidente et la lourdeur de l'encodage (pour aucun impact sur le calcul du certificat), un message/avertissement mentionnant la différence entre un élément privatif ou collectif avant les recommandations aurait été amplement suffisant.
- Les FAQ ne sont pas tenues à jour.



PROPOSITIONS – PROTOCOLE ET FAQ

- Lancement d'un marché pour améliorer les illustrations du protocole (en cours).
- A court terme : Mise en place d'un comité de relecture du protocole, avec maximum 5 certificateurs, pour lister les points à améliorer.

Délai : 2 journées, entre le 01/09 et le 30/09

- A moyen terme : publication des nouvelles erreurs fréquentes
- A long terme, demande de propositions pour revoir la structure du protocole et des FAQ



CONSTATS – LOGICIEL

- Le logiciel a été complètement revu, unilatéralement. Certains éléments ont été améliorés mais d'autres se sont complexifiés.
- Les résultats ne sont toujours pas cohérents par rapport aux 2 autres régions. Le nouveau logiciel est une version appauvrie du logiciel de certification wallon.



PROPOSITIONS – LOGICIEL

- la méthode de travail actuelle prévoit des améliorations permanentes
- Certaines améliorations rendent le logiciel plus complet et plus utile.
Si elles ne sont pas expliquées, elles peuvent sembler le rendre plus complexe. → donner plus d'explications
- EPB Desk : envoi par mail également
- Un groupe de travail sera créé avec des certificateurs qui travaillent dans les autres régions, ou en tant que conseiller PEB, pour nous faire part de propositions d'améliorations.

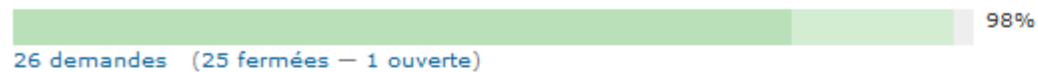


PROPOSITIONS – LOGICIEL

Certification résidentielle

[Aperçu](#) [Activité](#) **[Roadmap](#)** [Demandes](#) [Annonces](#) [Wiki](#) [Dépôt](#) [Configuration](#)

1.0.3.a



Demandes liées

- Bug-#462: Annexe en toiture - Type 8
- Bug-#512: Couleur du texte et le background dans une table.
- Bug-#518: BO: Demande de modification - Preview du rapport encodé
- Bug-#530: Olivier COUVREUR - Problème lors de l'encodage Certibru
- Feature #370: BO : Workflow-PLAINTE devient workflow "Contrôle interne"
- Feature #380: BO: Libellés - Dénomination des PDF de tous les workflows
- Feature #424: Rapport d'analyse et de contrôle - Erreurs et Incohérences : déplacement dans la liste.
- Feature #425: BO: Design des écrans - cadres commentaires et message
- Feature #426: Outil Calcul - Noeud Parois : taille du cadre
- Feature #433: BO Contrôleur - Contrôle administratif - pas de valeur par défaut
- Feature #448: Outil Calcul - Ouvrir jusqu'au 2ème niveau l'arbre
- Feature #451: BO: Design d'écran : page certification résidentielle
- Feature #452: BO: Empêcher encodage d'une demande de modification alors qu'une plainte est en cours
- Feature #453: BO : Design Ecran - Détail d'un certificat - Onglet Plainte
- Feature #479: Outil Calcul - ECS: champ "Volume du ballon"
- Feature #497: Rapport Encodage: modifications labels
- Feature #500: BO: Libellés - validation des adresses
- Feature #501: BO: écran certification résidentielle: filtres
- Feature #502: BO: Workflow demande de modification - ajout d'un loop
- Feature #503: BO: Outils message - mise en forme
- Feature #506: BO: Libellés - Statut des dossiers de contrôle
- Feature #513: Améliorer l'outil de comparaison de fichiers de calcul
- Feature #515: BO: Home - Agent en charge d'un dossier
- Feature #519: BO: Demandes de modification pour correction
- Feature #523: Outil de calcul - Message d'erreur si Surface plancher < 18m²
- Feature #540: BO: Modèles - Courriers - Workflows



CONSTATS – CONTRÔLE QUALITÉ

- Les contrôles ne sont apparemment pas efficaces car ils ne permettent pas d'améliorer la qualité des certificats. Si plus de 60 % des contrôles révèlent des problèmes, est-ce que la praticabilité du protocole et/ou les critères utilisés pour les contrôles ne devraient pas être revus avant tout ?
- La manière dont travail l'organisme de contrôle doit être revue car il ne convient manifestement ni à BE (la qualité des certificats reste insuffisante) ni aux certificateurs (mépris des contrôleurs, déconnexion totale de la réalité du terrain).
- Les certificateurs sont soumis à l'arbitraire des qualifications des contrôleurs choisis par appel d'offre.
- Les certificateurs sont confrontés aux interprétations qui sont faites par BE du protocole mais qui ne leur sont pas communiquées.



PROPOSITION – CONTRÔLE QUALITÉ

- Publier la procédure de contrôle sur le site ou dans EPB Desk
- Créer un groupe de travail de maximum 5 certificateurs (déjà contrôlés) pour écouter leurs retours et propositions, en présence de l'organisme actuel
- A moyen terme-long terme : modifier les modalités du contrôle qualité
- Délai : fin septembre 2018



CONSTATS – FORMATION DE RECYCLAGE

- Les formations de recyclage obligatoires étaient trop théoriques (lecture rapide des slides) et ont été organisées trop longtemps après l'introduction du nouveau protocole et du nouveau logiciel (complètement différent).
- Pour un recyclage, l'imposition d'une formation de 3 jours est totalement injustifiable. La synthèse des changements depuis l'ancien protocole tient en moins de 2 pages A4. De plus, la qualité du support didactique fourni était médiocre : slides comportant des erreurs, etc.



PROPOSITIONS – FORMATION DE RECYCLAGE

- A court terme : Mise en place d'un groupe de travail, avec les formateurs, pour relire les slides (FR + NL), adaptés éventuellement en fonction de la modification du protocole
- A Court terme : Faire intervenir un pédagogue pour revoir les slides



CONSTATS – EXAMEN

- La pertinence d'un examen par QCM pose question pour un recyclage. De plus, les QCM étaient volontairement imprécises ou ambiguës, ce qui est inacceptable et incompatible avec une formule à soustraction pour réponse incorrecte.



PROPOSITION – EXAMEN

- Ecriture de nouvelles questions QCM et de nouveaux cas pratiques, en portant une attention spécifique à éviter toute ambiguïté.
- Organisation d'un comité de relecture plus étendu pour les examens, intégrant un pédagogue.
- Réalisation d'une analyse juridique permettant de modifier légèrement les modalités pratiques de l'examen afin de le rendre plus confortable.
- A ce stade, nous envisageons que les prochaines sessions d'examen soient organisées en 2 vagues, aux alentours de mai-juin et septembre-octobre 2019



SUITES ET CONCLUSIONS