

NF HABITAT & NF HABITAT HQE™ LES RÈGLES DE CERTIFICATION

CERTIFICATION

construction
rénovation
exploitation

V1

Applicable à partir du 15/09/2015



REGLES DE CERTIFICATION

Sommaire

1. L'offre de certification	6
1.1 La marque NF	6
1.2 La marque HQE	7
1.3 Présentation des exigences du référentiel de certification	7
1.4 CERQUAL Qualitel Certification, organisme certificateur mandaté par AFNOR Certification	8
1.5 Les caractéristiques certifiées	9
1.6 Les référentiels applicatifs	10
1.7 Champ d'application	11
1.8 Qui peut demander la certification ?	14
1.8.1 Définition du Demandeur	14
1.8.2 Définition du Titulaire	14
1.9 Les outils et services associés	15
1.10 La tarification	15
2. Le référentiel de certification	16
2.1 Les règles générales de la marque NF	16
2.2 Les règles de certification	16
2.3 Le référentiel Qualité	17
2.4 Evolution du référentiel de certification	17
2.5 Dérogations techniques au référentiel de certification	18
3. Obligations du Demandeur et du Titulaire	19
3.1 Obligations du Demandeur	19
3.1.1 Obligations générales	19
3.1.2 Obligations particulières du processus de certification à l'opération	20
3.1.3 Obligations particulières du processus de certification avec droit d'usage global	20
3.2 Obligations du Titulaire	20
3.2.1 Obligations générales	20
3.2.2 Obligations particulières du processus de certification à l'opération	21
3.2.3 Obligations particulières du processus de certification avec droit d'usage global	21
4. Le processus de certification	23
4.1 Le processus de certification à l'opération	23

4.1.1	La demande	25
4.1.2	Établissement de la proposition de certification par CERQUAL	25
4.1.3	Acceptation de la proposition de certification par le Demandeur	25
4.1.4	Les évaluations	25
4.1.5	Décision de certification	27
4.1.6	Contrôles de Conformité au Référentiel sur site (CCR).....	27
4.2	Spécificités du processus de certification à l'opération.....	28
4.2.1	Référent certification « Maîtrise d'œuvre »	28
4.2.2	Spécificités HABITAT – Rénovation Logement et Résidence services et HABITAT – Rénovation Etablissement médico-social	29
4.2.3	Spécificités HABITAT - Rénovation Copropriété	29
4.2.4	Spécificités des ouvrages dans les DROM-COM-POM (hors Ile de la réunion)	31
4.3	Le processus de certification avec droit d'usage global.....	32
4.3.1	Admission.....	33
4.3.2	Déclaration et contrôle d'opérations en Construction et Rénovation.....	37
4.3.3	Déclaration d'opération en Exploitation	41
4.3.4	Suivi	42
4.3.5	Renouvellement	43
4.3.6	Extension et réduction du périmètre de certification.....	44
4.3.7	Non renouvellement du droit d'usage global	44
4.3.8	Référent certification « Maîtrise d'ouvrage » (Construction/Rénovation)	44
4.3.9	Référent certification « Exploitation »	45
4.4	Cas des Travaux Modificatifs Acquéreurs (TMA) et travaux réservés.....	46
5.	Labels et affichage associés à la certification	47
5.1	Les labels associés	47
5.1.1	Cas du processus de certification à l'opération	47
5.1.2	Cas du processus avec droit d'usage global	47
5.2	L'affichage personnalisé aux Territoires	47
6.	Comité NF Habitat	48
6.1	Composition du Comité NF Habitat.....	48
6.2	Commission technique de QUALITEL	49
6.3	Groupes d'avis	49
7.	Règles d'utilisation des logos NF Habitat et NF Habitat HQE	50
7.1	Modalités de marquage.....	50

7.2	Conditions de démarquage	51
8.	Contestations et recours	52
8.1	Contestations	52
8.2	Recours	52
8.3	Récusation	52
9.	Sanctions.....	53
9.1	Sanctions dans le cadre du processus de certification à l'opération	53
9.2	Sanctions dans le cadre du processus de droit d'usage global	53
9.2.1	Suspension du droit d'usage.....	54
9.2.2	Retrait définitif du droit d'usage	54
10.	Abandon.....	55
10.1	Abandon dans le cadre du processus de certification à l'opération	55
10.2	Abandon dans le cadre du droit d'usage global	55
10.2.1	Applicatifs Construction et Rénovation	55
10.2.2	Applicatif Exploitation.....	55
11.	LEXIQUE	56
12.	ANNEXE	58

Introduction

Le contexte démographique de la France et la confrontation aux enjeux du développement durable ont un impact majeur sur la politique du logement.

En effet, si l'on évalue le besoin annuel à 500 000 logements neufs par an, les objectifs assignés en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre imposent une amélioration sensible de leur performance énergétique et la mise en place d'un vaste plan de rénovation du parc de logements existants.

Accompagnant les politiques publiques depuis plus de 40 ans, l'Association QUALITEL a toujours contribué à faire progresser la qualité des logements au bénéfice de l'habitant, essentiellement au travers de la certification et plus récemment via l'information des particuliers. Elle estime aujourd'hui nécessaire de donner une impulsion forte à son action selon 3 axes :

- promouvoir un habitat sain, confortable, respectueux de l'environnement, économiquement soutenable et adapté à son contexte, et ce, quelle que soit l'étape du cycle de vie concernée ;
- favoriser le bon usage de son logement par les habitants ;
- intégrer largement les outils numériques.

Depuis 1974, ce sont plus de 2 millions de logements qui ont été certifiés et les rythmes annuels de demande ont plus récemment dépassé les 150 000 logements pour CERQUAL Qualitel Certification et CEQUAMI, les 2 organismes certificateurs, filiales de l'association. Néanmoins, ce développement de la certification du logement au sein de l'Association QUALITEL s'est fait au travers d'un nombre important de marques, associées à autant de référentiels de certification.

Cette multiplicité a été bénéfique car permettait une bonne adaptation à la demande et à chaque contexte : logement collectif et individuel, en construction, rénovation ou exploitation, en pleine propriété ou copropriété et pour tout type d'usage ou mode de commercialisation. En revanche, elle a été un frein à la lisibilité et à la notoriété de la certification.

C'est pourquoi, l'Association QUALITEL a décidé en 2011 de faire converger ces référentiels vers un référentiel « générique » associé à une seule marque de certification.

Le choix de la marque de certification s'est porté sur la marque NF, gage de confiance pour les consommateurs. La certification NF Habitat peut être associée ou non à la marque HQE, qui caractérise un niveau de performance supérieur.

Le référentiel « générique » est fondé sur les travaux de l'Association QUALITEL et de CERQUAL Qualitel Certification, les principes et valeurs de la marque NF, ainsi que sur le nouveau cadre de référence, appelé cadre de référence du bâtiment durable, élaboré par l'Association HQE et ses partenaires. Ce référentiel, décliné en 10 référentiels applicatifs (liés à la spécificité des ouvrages concernés) est aussi fondé sur des processus de certification harmonisés et le recours important aux outils informatiques.

Cette nouvelle certification portée par CERQUAL Qualitel Certification pour le logement collectif et individuel groupé et par CEQUAMI pour la maison individuelle en secteur diffus a ainsi vocation à proposer aux professionnels, aux particuliers et aux pouvoirs publics, un signe de qualité reconnu pour accompagner les politiques du logement. Elle est à même de répondre aux nouveaux enjeux du logement.

Les présentes Règles de Certification concernent exclusivement la certification NF Habitat délivrée par CERQUAL Qualitel Certification.

Le référentiel de certification a fait l'objet d'une consultation des parties intéressées définies par CERQUAL Qualitel Certification, constituées des membres du Comité NF Habitat et des membres du Conseil d'Administration de l'Association QUALITEL.

Après consultation des parties intéressées et l'avis favorable du Conseil d'Administration de l'Association QUALITEL, le référentiel de certification a été validé par le Président de CERQUAL Qualitel Certification, le 17/04/2015, et a été approuvé par le Directeur Général d'AFNOR Certification le 27/04/2015 pour acceptation dans le système de certification NF.

Ce référentiel est applicable à compter du 01/05/2015.

1. L'offre de certification

1.1 La marque NF

La marque NF est une marque collective de certification, propriété d'AFNOR, qui en a concédé une licence d'exploitation exclusive à AFNOR Certification. AFNOR Certification gère et anime le système de certification NF, qui définit notamment les règles de gouvernance et les modalités de fonctionnement de la marque NF.

La marque NF garantit la qualité, la sécurité et l'aptitude à l'usage des produits et services certifiés. Elle s'inscrit dans le cadre des exigences du Code de la Consommation (Articles R 115-1 à R 115-3 et L 115-27 à L 115-32).

La certification sous marque NF est une certification volontaire de produits et/ou de services délivrée par un organisme certificateur tierce partie accrédité, qui effectue des contrôles réguliers pour attester la conformité aux exigences du référentiel de certification. Ce dernier est élaboré par consensus des parties intéressées (professionnels, consommateurs, utilisateurs, administrations et organismes techniques).

La certification NF dans le domaine des ouvrages est un **gage de confiance** pour le client de l'aptitude à l'usage de son ouvrage. Elle s'obtient lorsque les caractéristiques portées par NF sont atteintes.

La certification NF dans le domaine des ouvrages couvre l'ensemble de leur cycle de vie (construction, rénovation, exploitation).

La certification NF suppose comme pré-requis le respect de la réglementation en vigueur.

Elle s'appuie sur quatre piliers essentiels :

- le **respect des normes en vigueur** de conception, de dimensionnement des équipements et de mise en œuvre, reflet de l'état de l'art et **l'utilisation de produits certifiés ou sous avis technique**,
- le respect de **caractéristiques techniques de l'ouvrage** fondées sur la qualité et la sécurité du bâti, la durabilité et la fonctionnalité de l'ouvrage,
- le respect de **caractéristiques en termes de qualité des services** fournis par le professionnel,
- la mise en œuvre, le cas échéant, d'un **système de management de la qualité** par le professionnel, afin d'assurer la constance de sa production.

Les exigences de la certification NF à respecter par l'ouvrage sont décrites dans chaque référentiel applicatif (cf. § 1.6) dans la colonne relative aux exigences NF Habitat.

1.2 La marque HQE

La marque HQE est une marque collective simple, propriété de l'Association HQE.

Elle porte sur une évaluation des ouvrages conformément à des critères définis à partir du cadre de référence bâtiment durable de l'Association HQE (cf. Annexe), portant sur des aspects économiques, environnementaux et sociaux dans une perspective de développement durable et exprimée sous forme de niveaux de performance. La marque HQE est, pour le client, un gage de performance de son ouvrage.

Le référentiel de certification NF Habitat permet d'intégrer une évaluation des critères HQE dans la certification des ouvrages sous marque NF.

La marque HQE est donc délivrée uniquement à des ouvrages ayant fait l'objet d'une certification NF.

Les exigences HQE à respecter par l'ouvrage sont décrites dans chaque référentiel applicatif (cf. § 1.6) dans la colonne relative aux exigences NF Habitat HQE.

1.3 Présentation des exigences du référentiel de certification

Par souci de simplification et de lisibilité, le référentiel présente les exigences relevant de la certification NF Habitat et celles relevant de la marque HQE dans un même tableau, présenté comme suit :

Exigences	NF Habitat	HQE		
		1 point	2 points	3 points
Exigence n	•			
Exigence n+1			•	

1.4 CERQUAL Qualitel Certification, organisme certificateur mandaté par AFNOR Certification

Conformément aux Règles Générales de la marque NF, AFNOR Certification confie la gestion de l'application NF Habitat pour les logements collectifs et individuels groupés, à CERQUAL, organisme certificateur mandaté. CERQUAL est responsable vis-à-vis d'AFNOR Certification de cette application qui fait l'objet d'un contrat de mandatement pour la délivrance du droit d'usage des marques NF.

CERQUAL apporte sa compétence d'organisme certificateur et notamment son expertise technique en matière de certification d'ouvrages en logements collectifs et individuels groupés.

Qualitel Certification est le nom commercial de CERQUAL. Selon les usages, les deux appellations peuvent être utilisées.

Pour les logos matérialisant la certification, on utilise Qualitel Certification. Dans le présent document, seule l'appellation CERQUAL sera utilisée.

CERQUAL délivre la certification NF Habitat associée ou non à la marque HQE. Elle est matérialisée par les logos suivants :



1.5 Les caractéristiques certifiées

Les caractéristiques certifiées ont pour objet de rendre transparentes les caractéristiques techniques sur lesquelles portent la certification NF Habitat associée ou non à la marque HQE. Elles valorisent ainsi la certification et son contenu.

	
<ul style="list-style-type: none">• Sécurité et Sûreté• Qualité de l'air• Qualité de l'eau• Fonctionnalités des lieux• Confort hygrothermique• Qualité acoustique• Performance énergétique• Réduction des consommations d'eau• Coût d'entretien et durabilité de l'enveloppe• Qualité des services et information	<ul style="list-style-type: none">• Sécurité et Sûreté• Qualité de l'air• Qualité de l'eau• Fonctionnalités des lieux• Confort hygrothermique• Qualité acoustique• Performance énergétique• Réduction des consommations d'eau• Coût d'entretien et durabilité de l'enveloppe• Qualité des services et information• Confort visuel• Services et transports• Utilisation des sols• Déchets• Changement climatique• Biodiversité• Maîtrise des consommations et des charges• Coût global

Nota : En fonction des applicatifs, certaines caractéristiques peuvent être sans objet.

1.6 Les référentiels applicatifs

La certification NF Habitat associée ou non à la marque HQE couvre plusieurs segments du marché du logement (nature, usage) à différentes étapes du cycle de vie d'un ouvrage. Elle est associée à plusieurs référentiels applicatifs, dénommés ci-après « applicatifs ».

Tableau des applicatifs	Logement (Habitation)	Résidence Services (Etudiants, Travailleurs, Séniors, ...)	Etablissement médico-social (EHPAD, FAM, MAS)
Construction	HABITAT - Construction Logement NF 500-10	HABITAT – Construction Résidence services NF 500-11	HABITAT – Construction Etablissement médico-social NF 500-12
Rénovation	HABITAT – Rénovation Logement et Résidence services NF 500-13		HABITAT – Rénovation Etablissement médico-social NF 500-14
	HABITAT – Rénovation Copropriété NF 500-15		
Exploitation	HABITAT - Exploitation NF 500-16		
	HABITAT – Exploitation Copropriété NF 500-17 <i>Applicatif en cours d'élaboration</i>		

1.7 Champ d'application

Le référentiel de certification s'applique en France Métropolitaine et sur la Principauté de Monaco, ainsi que sur les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM) et Collectivités d'Outre-Mer (COM), hors Ile de la Réunion, et dans les Pays d'Outre-Mer (POM).

Le champ d'application décrit la nature des ouvrages qui peuvent faire l'objet d'une demande de certification. Les critères d'éligibilité précisent la nature des pré-requis à respecter pour la demande de certification.

Le champ d'application et les critères d'éligibilité des ouvrages du référentiel de certification sont définis ci-dessous, en fonction des applicatifs :

Applicatif	Champ d'application	Critères d'éligibilité
Habitat Construction Logement	Opération immobilière de construction, y compris rénovation lourde, de logements collectifs et de maisons individuelles groupées à destination : <ul style="list-style-type: none">- Logements d'habitation (location, accession, résidence hôtelière sans services)- Résidence services (Etudiants, Travailleurs, Seniors, résidence hôtelière avec services, foyer ou résidence à vocation sociale, EHPA)- Etablissement médico-social (EHPAD, FAM, MAS, EHPA ERP type J)	Aucun
Habitat Construction Résidence services		
Habitat Construction Etablissement médico-social		

Applicatif	Champ d'application	Critères d'éligibilité
HABITAT Rénovation Logement et Résidence services	<p>Opération immobilière de logements collectifs et de maisons individuelles groupées à destination, en pleine propriété :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logements d'habitation (location, accession, résidence hôtelière sans services) - Résidence services (Etudiants, Travailleurs, Seniors, résidence hôtelière avec services, foyer ou résidence à vocation sociale, EHPA) - Etablissement médico-social (EHPAD, FAM, MAS, EHPA ERP type J) - Bâtiments avec des extensions et/ou surélévations : la partie extension et/ou surélévation doit en plus répondre aux exigences des applicatifs Construction <p>La certification ne peut être demandée que pour un bâtiment dans sa totalité à l'exception des parties de bâtiment n'entrant pas dans le champ d'application (par exemple, commerces situés au Rdc d'un bâtiment d'habitation).</p>	<p>Opération de plus de 10 ans à compter de sa date de réception</p> <p>+ Aucune procédure contentieuse en cours relative à la qualité technique de l'opération et aucun problème technique non résolu</p> <p>+ BPH (Bilan Patrimoine Habitat) de moins de 2 ans à la date de signature du contrat</p>
HABITAT Rénovation Etablissement médico-social	<p>Parties communes des immeubles à destination :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logements d'habitation (copropriété) 	<p>Opération de plus de 10 ans à compter de sa date de réception</p> <p>+ Aucune procédure contentieuse en cours relative à la qualité technique de l'opération et aucun problème technique non résolu</p> <p>+ PAC (Plan d'Action Copropriété) de moins de 2 ans à la date de signature du contrat, comprenant un diagnostic technique et énergétique intégrant le BPH, l'analyse de l'existant et la proposition de scénarios de travaux, le choix d'un scénario de travaux motivés.</p>
HABITAT Rénovation Copropriété	<p>Parties communes des immeubles à destination :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logements d'habitation (copropriété) 	<p>Opération de plus de 10 ans à compter de sa date de réception</p> <p>+ Aucune procédure contentieuse en cours relative à la qualité technique de l'opération et aucun problème technique non résolu</p> <p>+ PAC (Plan d'Action Copropriété) de moins de 2 ans à la date de signature du contrat, comprenant un diagnostic technique et énergétique intégrant le BPH, l'analyse de l'existant et la proposition de scénarios de travaux, le choix d'un scénario de travaux motivés.</p>

Applicatif	Champ d'application	Critères d'éligibilité
HABITAT Exploitation	<p>Bâtiments de logements collectifs (immeuble, cage d'escaliers associés à des logements) ou maisons individuelles groupées ou un ensemble de maisons accolées, en pleine propriété, à destination :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logements d'habitation (location, résidence hôtelière sans services) - Résidence services (Etudiants, Travailleurs, Seniors, résidence hôtelières avec services, foyer ou résidence à vocation sociale, EHPA) - Etablissement médico-social (EHPAD, FAM, MAS, EHPA ERP type J) <p>La certification ne peut être demandée que pour un bâtiment dans sa totalité à l'exception des parties de bâtiment n'entrant pas dans le champ d'application (par exemple, commerces situés au Rdc d'un bâtiment d'habitation).</p>	<p>Bâtiments d'habitation certifiés et livrés conformes à au moins l'une des certifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualitel, millésime 1999 mise à jour juin 2001 a minima - Habitat & Environnement (hors référentiel H&E DOM) - Patrimoine Habitat - Patrimoine Habitat & Environnement - NF Logement - NF Logement HQE - NF Habitat - NF Habitat HQE
HABITAT Exploitation Copropriété	<i>Applicatif en cours d'élaboration</i>	<i>Applicatif en cours d'élaboration</i>

Tout ouvrage ne rentrant pas dans le champ d'application du référentiel de certification, fera l'objet d'une analyse par CERQUAL afin d'étudier la recevabilité éventuelle à la certification.

1.8 Qui peut demander la certification ?

1.8.1 Définition du Demandeur

Tout Maître d'ouvrage (propriétaire bailleur, promoteur, syndicat de copropriétaires,...) ou son représentant, qui conçoit et réalise des opérations immobilières de logements neufs ou rénovés (collectifs et/ou maisons individuelles groupées) et tout Gestionnaire de parc immobilier d'habitations (propriétaire bailleur) peut effectuer une demande de certification auprès de CERQUAL, sous réserve des conditions d'éligibilité définies par le processus de certification.

Dans la mesure où les processus de certification le prévoient, le Demandeur a la possibilité de disposer du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, pour un ouvrage ou l'ensemble de sa production ou de sa gestion de parc, sur un périmètre donné et un ou des applicatifs donnés.

Le périmètre du Demandeur correspond à une entité unique ou à une entité principale à laquelle un certain nombre d'entités secondaires seraient rattachées (succursales, agences, filiales, ...), sous la même dénomination principale ou non.

Dans la situation d'une seule entité, celle-ci fait l'objet d'une seule demande de droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat associée ou non à la marque HQE.

Dans la situation de plusieurs entités, dont une peut être principale (avec ou sans activité opérationnelle qui lui est propre) et plusieurs entités secondaires (l'ensemble des entités secondaires ou seulement quelques-unes expressément définies), il y a lieu d'adapter, au cas par cas, le nombre de demandes de droit d'usage de la marque, selon notamment l'organisation opérationnelle et l'activité du Demandeur.

Quel que soit le principe retenu, il ne doit y avoir aucune ambiguïté sur la dénomination de la ou des entités (unique, principale ou secondaire) concernées par la ou les demandes de certification.

1.8.2 Définition du Titulaire

Le Demandeur peut devenir Titulaire du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, à l'issue de la décision de certification :

- pour la certification d'une seule opération (construction, rénovation), le droit d'usage est attribué au Demandeur pour son ouvrage ;
- dans le cas d'un engagement global (construction, rénovation, exploitation), le droit d'usage est attribué au Demandeur pour un ensemble d'ouvrages respectant le champ d'application du référentiel.

Tout Titulaire du droit d'usage des marques NF appliquée à l'Habitat, associée à la marque HQE, est de fait Titulaire du droit d'usage de la marque NF.

1.9 Les outils et services associés

CERQUAL met à disposition du Demandeur et du Titulaire des outils et des services associés qui comprennent :

- le site internet www.nf-habitat.fr ;
- un espace client <https://portail.cerqual-pro.net> qui permet notamment d'effectuer ses demandes de certification ou de déclarer ses opérations en ligne, d'accéder à un tableau de bord des opérations et aux documents contractuels (contrats, rapports de missions, certificats, attestations...) ;
- un outil d'auto-évaluation qui permet de s'assurer de la prise en compte des exigences pour chaque opération de construction ou de rénovation ;
- un outil d'auto-vérification qui permet de s'assurer de la conformité au référentiel sur site pour chaque opération de construction ou de rénovation ;
- un guide d'audit décrivant le contenu des différentes missions d'audit ;
- un guide des missions techniques décrivant les missions d'évaluation et de vérification ;
- un outil de comparaison des indicateurs de performance des bâtiments en exploitation ;
- l'application GISELE, support d'informations aux propriétaires ou aux locataires, développée par l'association QUALITEL, selon conditions spécifiques.

Ces services sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins constatés par CERQUAL et des retours clients.

1.10 La tarification

Les tarifs des prestations ainsi que les frais engagés par CERQUAL et ses intervenants sont définis dans la tarification disponible sur simple demande auprès de CERQUAL.

2. Le référentiel de certification

Le référentiel de certification est constitué des documents suivants :

- les Règles Générales de la marque NF ;
- les présentes règles de certification ;
- le référentiel Qualité, qui se décline en référentiels applicatifs.

Le référentiel de certification est disponible sur le site www.nf-habitat.fr.

2.1 Les règles générales de la marque NF

La marque NF est une marque collective de certification déposée avec des Règles Générales qui fixent l'organisation générale et les conditions d'usage de la marque. Ces règles sont disponibles auprès d'AFNOR Certification sur simple demande ou sur le site www.nf-habitat.fr.

2.2 Les règles de certification

L'objet des présentes règles est de définir l'offre de certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, proposée par CERQUAL, et plus précisément le contenu et le fonctionnement de la certification.

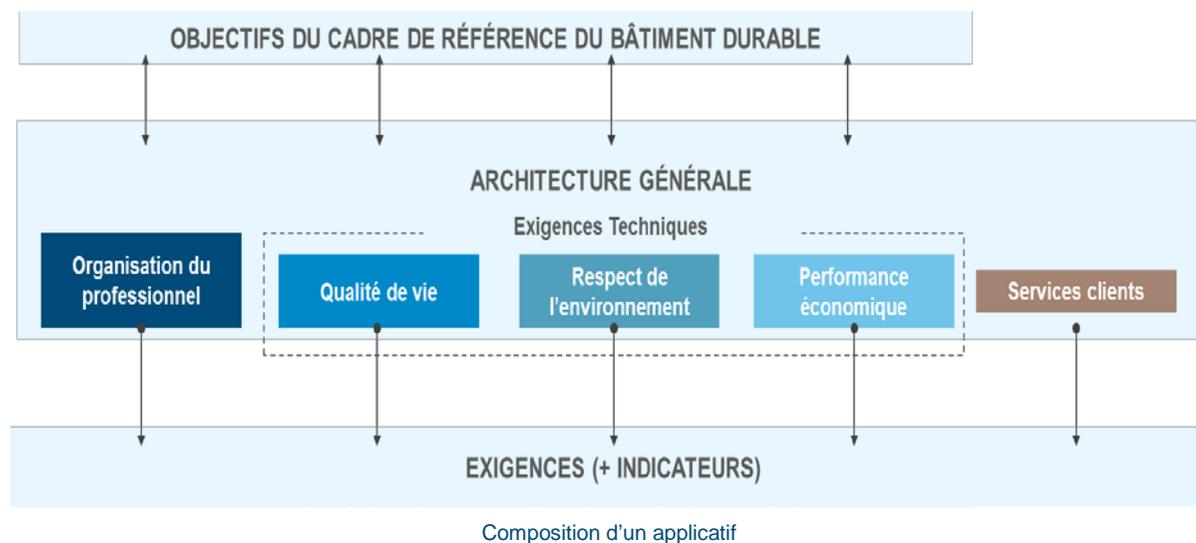
2.3 Le référentiel Qualité

Le Référentiel Qualité se décline en référentiels applicatifs :

- HABITAT – Construction Logement
- HABITAT – Construction Résidence services
- HABITAT – Construction Etablissement médico-social
- HABITAT – Rénovation Logement et Résidence services
- HABITAT – Rénovation Etablissement médico-social
- HABITAT – Rénovation Copropriété
- HABITAT – Exploitation
- HABITAT – Exploitation Copropriété (travaux en cours)

Chaque référentiel applicatif se compose de plusieurs parties :

- Organisation du professionnel
- Exigences techniques (qualité de vie, respect de l'environnement, performance économique)
- Services clients



Le référentiel Qualité comporte certaines références de conformité à la réglementation technique en vigueur mais il ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire en vigueur que le Demandeur doit par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer.

Dans le cadre de ses missions de certification, CERQUAL propose la vérification et la délivrance de certains labels.

Le contenu de la partie « Labels » correspond à des compléments à la partie « Exigences techniques ». L'évaluation et la vérification des Labels sont décrites au paragraphe 5.1 Les labels associés, des présentes règles de certification.

2.4 Evolution du référentiel de certification

Les documents constituant le référentiel de certification ont chacun leur version :

- la version des règles de certification est identifiée par un chiffre (V1 pour la première version) ;
- la version de chaque applicatif est identifiée par deux chiffres (V1.0 pour la première version).

Toute évolution des règles de certification, du système de management, des services et/ou une évolution des niveaux de performance des exigences techniques conduit à une révision majeure, qui entraîne une montée en version du premier chiffre.

Toute évolution des exigences techniques qui n'augmente pas les niveaux de performance et de qualité, conduit à une révision mineure, qui entraîne une montée en version du deuxième chiffre.

A chaque évolution, une information est diffusée à l'ensemble des Titulaires, Demandeurs, Intervenants internes et externes de CERQUAL, leur précisant les éléments modifiés ainsi que la date d'application de ces modifications et leurs modalités. Cette information est diffusée soit par courriel avec suivi de réception, soit via l'espace client.

2.5 Dérogations techniques au référentiel de certification

Une dérogation technique portant sur une exigence, peut être accordée spécifiquement au Demandeur ou Titulaire, pour un applicatif et un bâtiment donnés. Toute demande de dérogation devra être justifiée, argumentée et, lorsque nécessaire, accompagnée de mesures compensatoires. La décision de CERQUAL est uniquement à destination du Demandeur ou du Titulaire.

3. Obligations du Demandeur et du Titulaire

3.1 Obligations du Demandeur

3.1.1 Obligations générales

Le Demandeur s'engage à :

- Respecter, répondre et appliquer, durant toute la durée du contrat et en tout point, toutes les exigences du contrat de certification, du référentiel de certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, et leurs évolutions.
- Prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite du processus de certification y compris fournir, sur support papier a minima, l'ensemble des pièces techniques nécessaires (plans, devis descriptifs, notes de calculs,) à l'intervention de CERQUAL et l'accès aux sites et au personnel concerné. L'ensemble de ces pièces sera conservé par CERQUAL à l'issue de son intervention.
Si le Demandeur ne fournit pas les différents éléments nécessaires à l'intervention de CERQUAL dans les délais fixés par cette dernière, la demande de certification pourra être résiliée de plein droit par CERQUAL, par lettre recommandée avec accusé de réception et sans préavis. Toutefois le Demandeur, pour des raisons motivées, peut soumettre à l'acceptation de CERQUAL une demande pour que ce délai soit prolongé.
- Respecter la réglementation, les règles de l'art, le code de la construction et l'habitation, le code de l'urbanisme, les normes françaises et européennes, y compris les NF DTU, et les règles professionnelles.
- Accepter la participation de tout observateur (personnel ou intervenant de CERQUAL) après notification par CERQUAL ou ses intervenants.
- Informer CERQUAL et ses intervenants de l'état d'avancement de son opération dans un délai permettant à CERQUAL et ses intervenants de s'organiser pour intervenir conformément aux modalités prévues dans le référentiel de certification.
- Conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité des exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de CERQUAL sur demande en cas de réclamations d'un occupant. De plus, il s'engage à prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les non conformités constatées. Ces actions seront documentées.
- Informer, sans délai, CERQUAL, des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification.

3.1.2 Obligations particulières du processus de certification à l'opération

Le Demandeur s'engage à :

- Evaluer son opération engagée dans une certification NF Habitat associée à la marque HQE, avec l'outil d'auto-évaluation mis à disposition du Demandeur.

3.1.3 Obligations particulières du processus de certification avec droit d'usage global

Le Demandeur s'engage à :

- Evaluer toutes ses opérations déclarées avec l'outil d'auto-évaluation (maturité 2 et 3 cf. §5) et l'outil d'auto-vérification (maturité 3, cf. § 5) mis à disposition du Demandeur.
- Avoir recours à un référent certification « Maîtrise d'ouvrage » pour les applicatifs Construction et Rénovation. (cf. § 5.3.8 Référent certification Maîtrise d'ouvrage)
- Avoir recours à un référent certification « Exploitation » pour l'applicatif Exploitation. (cf. § 5.3.8 Référent certification Exploitation)

3.2 Obligations du Titulaire

Les obligations ci-dessous viennent s'ajouter aux obligations décrites au paragraphe 3.1 Obligations du Demandeur.

3.2.1 Obligations générales

Le Titulaire s'engage à :

- Réceptionner les travaux dans un délai de :
 - 3 ans pour les applicatifs Construction et Rénovation (Logement, Résidence services, Etablissement médico-social), à compter de la délivrance du certificat de conception ou de l'attestation conception ;
 - 6 ans pour l'applicatif Rénovation Copropriété à compter de la délivrance du certificat de conception.
- Accepter que CERQUAL réalise les audits de suivi et contrôles décrits dans le référentiel de certification.
- Corriger toutes les non-conformités identifiées le cas échéant lors des contrôles de conformité dans un délai ne dépassant pas la garantie de parfaite achèvement.
- Informer CERQUAL de tout changement ne permettant pas de maintenir la certification délivrée.

- Signaler à CERQUAL, par écrit, toute modification juridique de la société.
- Se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le référentiel de certification relatives à l'utilisation de la marque NF appliquée à l'Habitat associée ou non à la marque HQE.
- Ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à CERQUAL, ni faire de déclaration que CERQUAL puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée.
- En cas de suspension ou de retrait de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le référentiel de certification et s'acquitter de toute autre mesure exigée par CERQUAL.
- N'utiliser les documents de certification que pour l'usage approprié, notamment les attestations qui ne peuvent être éditées que pour la remise à l'occupant en précisant le numéro du logement.

3.2.2 Obligations particulières du processus de certification à l'opération

Le Titulaire s'engage à :

- En cas de fusion, liquidation ou absorption du Titulaire, et sauf dispositions particulières à l'appréciation de CERQUAL, déposer une demande de certification au nom de la nouvelle entité juridique.
- Enregistrer et traiter les éventuelles réclamations reçues concernant l'opération.
- Communiquer à la demande de CERQUAL les éléments attestant l'enregistrement et le traitement des éventuelles réclamations.

3.2.3 Obligations particulières du processus de certification avec droit d'usage global

Le Titulaire, en acceptant le certificat de droit d'usage, doit tout au long de la certification :

- Respecter les exigences du référentiel NF Habitat et ses mises à jour pour l'ensemble du périmètre de certification.
- Déclarer les ouvrages qu'il souhaite faire certifier, via l'espace client de CERQUAL, en cohérence avec le périmètre de certification.
- Informer systématiquement CERQUAL des modifications ayant une influence sur l'exercice du droit d'usage de la marque NF Habitat et de ses déclinaisons.

- En cas de fusion, liquidation ou absorption du Titulaire, et sauf dispositions particulières à l'appréciation de CERQUAL, tous les droits d'usage dont il pourrait bénéficier cessent de plein droit. Une nouvelle demande d'admission doit être déposée, au nom de la nouvelle entité juridique.
- Déclarer à CERQUAL, par écrit, toute modification ou ajout d'une entité/agence susceptible de disposer du droit d'usage de la marque NF Habitat avec une déclinaison le cas échéant.
- Déclarer à CERQUAL, par écrit, toute modification relative au changement de ses principaux dirigeants (Direction Générale, Direction des entités de gestion) à son organisation et susceptible d'avoir une incidence sur le respect du référentiel NF Habitat.
- Enregistrer et traiter les éventuelles réclamations reçues concernant ses opérations rentrant dans le périmètre de certification.
- Communiquer à la demande de CERQUAL les éléments attestant l'enregistrement et le traitement des éventuelles réclamations.

4. Le processus de certification

Le processus de certification s'adapte en fonction de différents paramètres :

- Nature de l'ouvrage et étape du cycle de vie ;
- Maturité du système de management du Demandeur :
 - Progrès (M1) : Processus de certification à l'opération avec délivrance d'un droit d'usage pour l'opération concernée (cf. § 4.1)
 - Maîtrise (M2) : Processus de certification des opérations avec droit d'usage global pour l'ensemble des opérations engagées, avec contrôle, sur site, systématique (cf. § 4.3)
 - Optimisation (M3) : Processus de certification des opérations avec droit d'usage global pour l'ensemble des opérations engagées, avec contrôle sur site, des opérations par sondage (cf. § 4.3)

Le Demandeur a le choix d'un processus de certification à l'opération ou d'un processus avec droit d'usage global pour l'ensemble de ses opérations engagées.

Le contrôle effectué par CERQUAL dépend de la maturité du système de management du Titulaire.

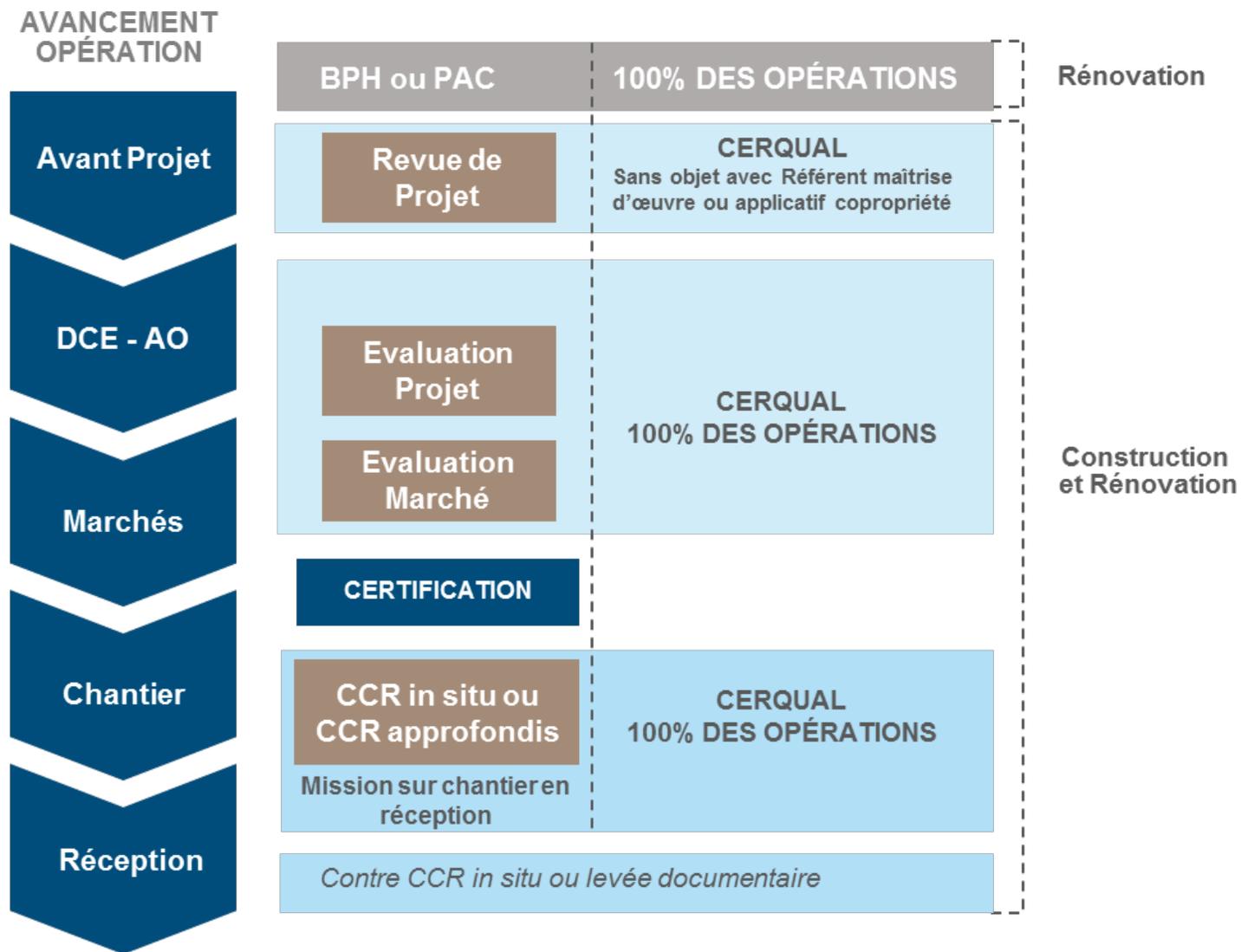
Quel que soit le niveau de maturité, l'ensemble des exigences est systématiquement contrôlé mais selon des modalités différentes, afin de s'assurer d'un même niveau de qualité des opérations.

Pour l'applicatif HABITAT – Exploitation, il n'y a qu'un seul niveau de maturité. Le processus de certification avec droit d'usage global s'applique.

4.1 Le processus de certification à l'opération

Ce processus est accessible aux Demandeurs, quelle que soit la maturité de leur système de management, uniquement pour les opérations en construction ou en rénovation. C'est le seul processus possible pour un Demandeur ne bénéficiant pas d'un droit d'usage global.

Une opération est certifiée après avoir été évaluée favorablement au stade conception sur la base de documents techniques, sous réserve de contrôles conformes sur site.



Nota 1 : Les Titulaires d'un droit d'usage global (maturité 2 ou 3) peuvent avoir recours à ce processus de certification pour leurs opérations.

Nota 2 : CCR approfondis sur décision du certificateur.

4.1.1 La demande

Après avoir pris connaissance du référentiel de certification, le Demandeur fait une demande de certification à partir du formulaire mis à disposition par CERQUAL.

4.1.2 Établissement de la proposition de certification par CERQUAL

CERQUAL effectue une revue des informations obtenues, notamment l'état d'avancement de la conception, le planning prévisionnel de l'opération et les objectifs de qualité du Demandeur, afin de cadrer son intervention. CERQUAL s'assure de disposer de tous les moyens pour répondre à la demande et peut être amené à demander des compléments d'informations nécessaires à la recevabilité du dossier.

CERQUAL s'assure que la demande entre dans le champ d'application et répond aux critères d'éligibilité de la certification recherchée.

Dès que la demande est jugée recevable, CERQUAL établit la proposition de certification précisant notamment la version du référentiel applicatif applicable et le montant des honoraires, selon la tarification en vigueur. La version est susceptible de subir des révisions mineures, que le Demandeur doit prendre en compte jusqu'à l'évaluation marché (cf. § 4.1.4.c). La version de l'applicatif applicable est figée à l'issue de l'évaluation marché.

Toutes les demandes complémentaires (recours à un référent certification maîtrise d'œuvre, demande de labels,...) après établissement de la proposition de certification font l'objet d'une étude de recevabilité par CERQUAL et d'un avenant le cas échéant.

4.1.3 Acceptation de la proposition de certification par le Demandeur

L'accord du Demandeur matérialisé par sa signature, sur la proposition de certification vaut engagement de la mission et acceptation des conditions du contrat.

Dès l'acceptation par le Demandeur de la proposition de certification, CERQUAL procède à l'enregistrement de la demande de certification puis missionne un évaluateur. L'espace client et l'accès aux outils d'auto-évaluation et d'auto-vérification sont disponibles à ce stade.

CERQUAL peut mettre à disposition du Demandeur une attestation de déclaration d'opération. En aucun cas, cette attestation ne laisse présager de l'obtention de la certification. Le Demandeur ne peut donc se prévaloir d'avoir obtenu la certification.

4.1.4 Les évaluations

A partir de l'acceptation de la proposition de certification, les interventions d'évaluation du projet peuvent être engagées dans les conditions définies ci-après.

a. La Revue de projet

La revue de projet est la première étape de l'intervention d'évaluation. Les conclusions doivent permettre au Demandeur de confirmer ses choix en matière d'objectifs à atteindre, vis-à-vis des exigences de la certification.

La revue de projet est sans objet pour l'applicatif HABITAT - Rénovation Copropriété ainsi que lors du recours à un Référent certification Maîtrise d'œuvre.

L'évaluateur, retenu par CERQUAL pour réaliser cette intervention, se rend chez le Demandeur, au stade avant-projet de l'opération. Ce dernier prépare les éléments dont il dispose pour justifier les réponses qu'il apportera aux questions de l'évaluateur. Par exemple : le document programme du Maître d'ouvrage (comprenant le nombre et le type de logements, la situation de l'opération, un descriptif sommaire,...), le dossier avant-projet de la Maîtrise d'œuvre (comprenant plans, descriptif technique nature des matériaux de l'enveloppe, système constructif des planchers et séparatifs verticaux, nature des revêtements de sol en fonction des types de locaux ou types de pièces, équipements collectifs, type de chauffage, etc...).

Il convient donc de prévoir la date de cette Revue de projet **au plus tard en phase avant-projet.**

La revue de projet donne lieu à un rapport qui confirme les objectifs qualitatifs de l'opération poursuivis par le Demandeur en rapport avec la certification recherchée. A l'issue de cette étape, l'évaluateur adresse le rapport à CERQUAL qui le vérifie et le valide avant de le transmettre au Demandeur.

b. L'Evaluation Projet

L'Evaluation Projet consiste à vérifier, par l'évaluateur, de préférence **avant le lancement des appels d'offres**, la conformité du DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) de l'opération aux exigences du référentiel de certification.

L'évaluation projet est sans objet pour l'applicatif HABITAT - Rénovation Copropriété.

Le Demandeur transmet à l'évaluateur, le DCE au format papier et toutes les autres pièces demandées. A l'issue de l'Evaluation Projet, l'évaluateur adresse le rapport à CERQUAL qui le vérifie et le valide avant de le transmettre au Demandeur.

c. L'Evaluation Marché

L'Evaluation Marché consiste à s'assurer que le dossier Marché répond aux exigences du référentiel de certification. Cette étape est réalisée au mieux avant le début du chantier. Elle permet de lever les non-conformités soulevées lors de l'Evaluation Projet et de vérifier que les variantes retenues par le Demandeur respectent les exigences de la certification recherchée.

Le Demandeur transmet à l'évaluateur le dossier Marché au format papier et toutes autres pièces demandées.

Tous les choix techniques, précisions et niveaux de qualité technique doivent être à ce stade parfaitement définis et arrêtés par le Demandeur. Dans le cas contraire, il doit en être fait état, par écrit, à CERQUAL.

A l'issue de l'évaluation Marché, l'évaluateur adresse le rapport à CERQUAL qui le vérifie et le valide avant de le transmettre au Demandeur.

Le Demandeur dispose de 10 jours ouvrés à compter de la date de transmission du rapport pour prendre connaissance de l'évaluation marché et des documents qui ont servi de base à la réalisation de l'évaluation. En l'absence de retour de sa part, dans le délai requis, CERQUAL considère comme acquis l'accord du Demandeur sur ces éléments.

4.1.5 Décision de certification

A l'issue de l'évaluation, CERQUAL décide d'accorder ou non la certification à l'opération étudiée. Lorsque celle-ci est accordée, CERQUAL transmet le certificat de conformité de conception de l'opération au Demandeur qui devient Titulaire. Ce certificat se présente sous la forme d'un document, qui récapitule les différentes caractéristiques certifiées. Sa validité est conditionnée à la conformité de l'opération aux exigences du référentiel vérifiées lors des CCR (cf. § 4.1.6 Contrôle de Conformité au Référentiel sur site) en phase de réception de l'opération.

L'attribution du certificat engage le Titulaire à réaliser les travaux conformément aux documents et pièces écrites ayant servi de base à l'établissement de l'Evaluation Marché. Elle l'engage également à accepter que CERQUAL puisse réaliser des contrôles de conformité au stade réception, voire après livraison des logements.

À ce titre, CERQUAL autorise le Titulaire à communiquer sur l'obtention de la certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, uniquement pour cette opération et d'une manière qui ne puisse prêter à confusion (cf. paragraphe 7 Règles d'utilisation des logos NF Habitat et NF Habitat HQE)

Lorsque la certification n'est pas accordée, CERQUAL clôture le dossier et informe le Demandeur des raisons de cette décision. Si le Demandeur souhaite poursuivre le processus de certification, CERQUAL propose, après analyse de faisabilité, une reprise d'évaluation, aux frais du Demandeur.

4.1.6 Contrôles de Conformité au Référentiel sur site (CCR)

Les CCR consistent à vérifier, sur site, la conformité de l'opération aux exigences du référentiel par rapport aux caractéristiques certifiées à la conception.

La mission CCR est réalisée en phase de réception, systématiquement sur toutes les opérations ayant fait l'objet d'une certification à la conception.

CERQUAL contrôle par sondages, 10% des opérations (standards ou complexes, en cas de dérogations, de procédés innovants ou de non-conformités) de manière approfondie. Cette mission est nommée CCR Approfondis.

Les missions CCR décrites dans le guide de missions techniques, sont effectuées par un vérificateur missionné par CERQUAL.

Les contrôles sont de 3 natures :

- la revue documentaire : elle consiste à vérifier la cohérence des documents demandés au préalable ;
- les contrôles visuels : ils consistent à vérifier sur site, par des moyens simples (vérification du marquage des produits certifiés, vérification de dimensions, d'épaisseurs,...), les exigences du référentiel ;
- les mesures spécifiques (CCR approfondis) : elles consistent à effectuer des mesures sur site, à l'aide d'équipements spéciaux, pour certaines exigences du référentiel.

Le rapport de CCR, après validation par CERQUAL, sera envoyé au Titulaire.

Lorsque les contrôles mettent en évidence une ou plusieurs non-conformités, le Titulaire s'engage à remettre en conformité l'opération concernée dans les plus brefs délais, et au plus tard dans le délai de 12 mois après réception des travaux (année de parfait achèvement). A défaut, CERQUAL appliquera les sanctions prévues par les règles de certification NF Habitat.

CERQUAL missionne aux frais du Demandeur, un intervenant pour vérifier que les non-conformités sont levées. Ces prestations sont appelées contre-CCR et peuvent être : une levée documentaire simple, une levée documentaire avec compléments d'analyse, des CCR in situ sans mesure ou CCR in situ avec mesures.

CERQUAL confirme le certificat délivré à la conception à l'issue de CCR conformes ou une fois toutes les non-conformités levées. Cette confirmation est matérialisée par la transmission de l'attestation de certification à l'opération et des attestations aux logements.

4.2 Spécificités du processus de certification à l'opération

4.2.1 Référent certification « Maîtrise d'œuvre »

Le référent certification « Maîtrise d'œuvre », ci-après dénommé référent Maîtrise d'œuvre, désigne une entreprise de maîtrise d'œuvre, personne morale, comportant dans ses équipes techniques opérationnelles un ou des collaborateurs ayant des compétences reconnues, une expérience avérée dans le domaine de la construction de bâtiments certifiés et ayant suivi une formation au référentiel de certification.

Son rôle est d'assurer, pour le compte du Demandeur, la prise en compte des exigences techniques du référentiel de certification afin de préparer le DCE (Dossier de Consultation des Entreprises) pour l'évaluation par CERQUAL.

Dans ce cadre, le référent Maîtrise d'œuvre doit réaliser une revue technique au stade avant-projet. Ce document examine les principales caractéristiques du projet par rapport au profil retenu et aux exigences du référentiel de certification. Le processus prévoit de substituer la revue de projet par la revue technique.

Son contenu doit traiter les sujets définis par CERQUAL dans le modèle de revue technique, remis aux référents lors de leur formation et téléchargeable sur le site Internet de CERQUAL www.nf-habitat.fr. La revue technique ne fait pas partie des documents exigés par CERQUAL pour l'évaluation. Le référent Maîtrise d'œuvre veille à la prise en compte des éléments de la Revue Technique dans le DCE avant transmission de ce dernier à l'évaluateur missionné par CERQUAL pour l'évaluation projet.

CERQUAL pourra demander la revue technique d'une opération au Demandeur.

Afin de bénéficier de la reconnaissance Référent Maîtrise d'œuvre, celui-ci doit :

- Suivre une formation au référentiel de certification avec validation des acquis, délivrée par CERQUAL ou par un organisme de formation sous convention avec CERQUAL ;
- Et faire acte de candidature auprès de CERQUAL en justifiant sa compétence et son expérience conformément aux modalités du dossier de candidature, disponible sur www.nf-habitat.fr.

La reconnaissance référent Maîtrise d'œuvre est délivrée par CERQUAL annuellement sous réserve de participation à la journée annuelle des référents Maîtrise d'œuvre organisée par CERQUAL.

Attention : Les formations et reconnaissances délivrées par CERQUAL aux référents Maîtrise d'œuvre ne garantissent pas l'obtention de la certification NF Habitat associée ou non à la marque HQE.

Le référent est désigné par le Demandeur et communiqué à CERQUAL lors de la demande de certification. A cet effet, CERQUAL tient à disposition du Demandeur une liste des référents Maîtrise d'œuvre reconnus, sur le site www.nf-habitat.fr.

4.2.2 Spécificités HABITAT – Rénovation Logement et Résidence services et HABITAT – Rénovation Etablissement médico-social

En prérequis du processus de certification d'une opération de rénovation, un **BPH** (Bilan Patrimoine Habitat) doit être réalisé par un diagnostiqueur agréé par CERQUAL. Il correspond à un bilan de l'état de conservation d'une construction, à l'appréciation de ses qualités de confort et d'usage et au recensement de ses caractéristiques de gestion notamment.

La revue de projet du processus de certification ne peut être réalisée sans le BPH. La prestation BPH et les modalités d'agrément du diagnostiqueur sont décrites dans le Référentiel BPH, disponible sur le site www.nf-habitat.fr.

4.2.3 Spécificités HABITAT - Rénovation Copropriété

En prérequis du processus de certification d'une opération de rénovation d'une copropriété, un **PAC** (Plan d'Action Copropriété) doit être réalisé. Ce PAC comprend :

- un diagnostic technique et énergétique ;
- une planification de travaux à réaliser : proposition de scénarios de travaux et choix d'un programme de travaux.

L'évaluation de projet du processus de certification ne peut être réalisée sans le PAC.

Le PAC est réalisé par un ou plusieurs professionnel(s) compétent(s), il peut s'agir :

- d'architectes ;
- de professionnels de l'ingénierie qualifiés par l'OPQIBI (Organisme Professionnel de Qualification de l'Ingénierie Bâtiment Industrie) ;
- d'économistes de la construction qualifiés par l'OPQTEC (Organisme Professionnel de Qualification des économistes de la construction et des programmistes) ;
- de maîtres d'œuvre qualifiés par l'OPQMOC (Organisme Professionnel de Qualification des Maîtres d'œuvres Concepteurs) ;
- d'organismes disposant d'une expérience comme opérateur technique pour les études pré-opérationnelles et l'animation d'OPAH (Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat), (le présent cas renvoyant pour partie aux professionnels décrits ci-avant) ;
- de professionnels autres que ceux cités ci-dessus présentant un diplôme en cohérence avec l'objet de la mission.

Quel que soit le professionnel, le Demandeur sélectionnera le candidat sur la base d'une formation sanctionnée par un diplôme ou une qualification (correspondant aux compétences indiquées ci-dessus), d'une expérience professionnelle avérée et de références vérifiables.

a. Le diagnostic technique et énergétique

Ce diagnostic couvre tous les éléments permettant au Demandeur d'identifier le niveau de qualité de l'existant, les besoins en matière de remise en état et d'amélioration.

Il comprend :

- **Une estimation des consommations énergétiques de l'immeuble** afin d'identifier les potentiels d'économie d'énergie de l'ensemble immobilier et de cibler les actions les plus efficaces. Cette estimation n'est demandée que lorsque la production d'eau chaude sanitaire et/ou de chauffage est collective. L'évaluation peut être réalisée selon toute méthode validée par l'organisme certificateur (méthode 3-CL utilisée pour réaliser le DPE et règles Th-C-E ex disponibles sur www.rt-batiment.fr, collecte des DPE, etc.).
- **Un Bilan Patrimoine Habitat** (BPH), réalisé par un diagnostiqueur agréé par CERQUAL, décrit dans le Référentiel BPH, disponible sur le site www.nf-habitat.fr. Il correspond à un bilan de l'état de conservation d'une construction, à l'appréciation de ses qualités de confort et d'usage et au recensement de ses caractéristiques de gestion notamment.
- **Des études complémentaires** qui peuvent venir enrichir le diagnostic (bilan des compte-rendu des dernières assemblées générales, bilan des charges de la copropriété, études de structure, études des demandes et préoccupations des occupants et/ou propriétaires de logements de l'immeuble ainsi que de leurs capacités d'investissement ou toute autre étude en fonction des préconisations du professionnel chargé de la réalisation du PAC).

b. Proposition de scénarios de travaux

Suite au diagnostic technique et énergétique, le professionnel chargé de la réalisation du PAC élabore une ou plusieurs propositions de scénarios de travaux en s'appuyant sur le diagnostic ainsi que sur les différents documents produits et les besoins exprimés par le Demandeur.

Ces propositions comprennent une hiérarchisation des travaux en fonction de leur pertinence, de leur cohérence technique et de leur urgence au regard des besoins de la copropriété (sécurité, performance énergétique, confort).

Chaque scénario doit être accompagné d'une évaluation de l'amélioration apportée à la copropriété, d'une estimation budgétaire, de pistes en matière de financement et d'une programmation pluriannuelle. Le professionnel peut également réaliser une étude du projet en coût global et se prononce sur la souscription à un Contrat de Performance Energétique.

c. Choix d'un programme de travaux

Le Demandeur se prononce alors sur l'adoption d'un programme de travaux en fonction des différents scénarios qui lui ont été proposés.

Le programme de travaux adopté comprend :

- une liste des différents travaux prévus ;
- un plan de financement de ces travaux ;
- une date prévisionnelle de début et de fin de travaux pour chaque action, avec différentes étapes ou tranches principales.

4.2.4 Spécificités des ouvrages dans les DROM-COM-POM (hors Ile de la réunion)

Afin d'adapter le Référentiel au contexte local des DROM (Département et Région d'Outre-Mer), COM (Collectivité d'Outre-Mer) et POM (Pays d'Outre-Mer), tout en conservant les objectifs et les préoccupations définis dans le référentiel de certification, il est mis en place la possibilité d'application de « principes d'équivalence ». Les principes d'équivalence consistent à proposer des niveaux d'exigences répondant à la même préoccupation que les exigences initiales, mais adaptés au contexte local, afin de procéder à l'Evaluation Projet.

A noter que sur l'Ile de la Réunion, des référentiels spécifiques ont été développés pour la construction et la rénovation : Habitat & Environnement DOM – Ile de la Réunion et Patrimoine Habitat & Environnement DOM – Ile de la réunion.

Le Demandeur identifie les exigences faisant l'objet de principe d'équivalence et les rédige en utilisant la fiche mise à disposition par CERQUAL. Il envoie à CERQUAL, au plus tard à l'issue de la revue de projet, l'ensemble des principes d'équivalence qu'il propose. CERQUAL évalue la demande, consulte si nécessaire des spécialistes techniques locaux et/ou internationaux.

Le Demandeur peut être invité à exposer sa demande et apporter des compléments permettant de compléter la compréhension et l'analyse du principe d'équivalence.

Le Président de CERQUAL valide les principes d'équivalence. Les principes d'équivalence, si validés, sont confirmés au Demandeur et communiqués au Comité NF Habitat.

4.3 Le processus de certification avec droit d'usage global

Le Demandeur peut demander un droit d'usage global auprès de CERQUAL en précisant le périmètre de la certification. Après analyse, recevabilité et après enregistrement, CERQUAL lance le processus d'admission.

En cas de succès à l'audit d'admission, le Demandeur devient titulaire du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, pendant une durée de 3 ans reconductible, à l'issue d'une phase de renouvellement. Dès l'obtention du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, le Titulaire déclare les ouvrages rentrant dans le champ d'application (cf. § 4.3.2 et § 4.3.3).

CERQUAL réalise un audit de suivi, au plus tard 12 mois après l'audit d'admission puis un second également au plus tard 12 mois après, pour vérifier que le Demandeur continue à respecter les exigences de l'applicatif du référentiel et de ses évolutions. Ces audits de suivi sont organisés comme l'audit d'admission.

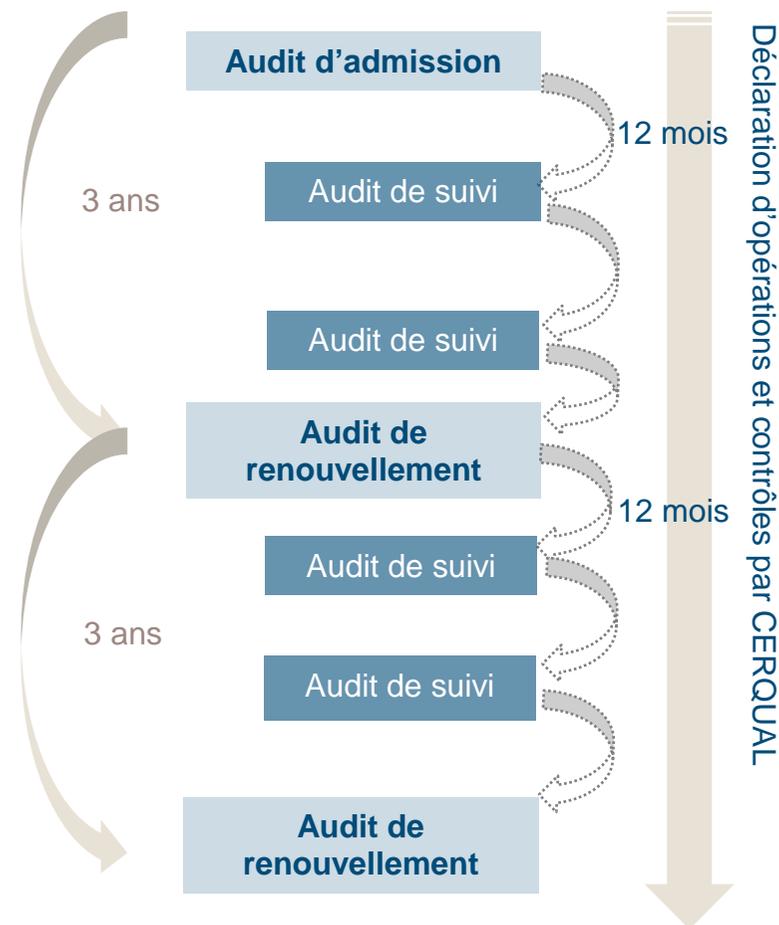
Pour reconduire le droit d'usage, la phase de renouvellement doit être achevée avant la fin des 3 ans de validité de celui-ci.

CERQUAL s'autorise à ajouter des diagnostics, audits, CCR de confortations, aux frais du Demandeur ou Titulaire, dans les cas suivants :

- pour conforter une décision ;
- lors d'une révision du périmètre de certification ;
- en cas de modification concernant le Titulaire (modification juridique,...) ;
- en cas de non-conformités au référentiel ;
- suite à une suspension de droit d'usage de la marque NF ou des marques NF et HQE ;
- tout autre cas justifié par CERQUAL (usage abusif, réclamation,...).

A chaque renouvellement, à la demande du Titulaire, CERQUAL peut supprimer un des deux audits de suivi si les deux conditions suivantes sont respectées :

- périmètre de certification inchangé ;
- absence de non-conformité lors de l'audit de renouvellement.



4.3.1 Admission

a. Demande de droit d'usage global

CERQUAL tient à la disposition de tout Demandeur, sur demande, une documentation détaillée incluant notamment le référentiel NF Habitat, ainsi que la tarification.

Avant de déposer un dossier, le Demandeur doit s'assurer qu'il est en mesure de respecter les exigences du référentiel de certification.

Le Demandeur doit définir son périmètre de certification :

- la ou les agences/entités concernées, y compris le siège ;
- la maturité recherchée pour l'ensemble (en construction/rénovation) ;
- par agence/entité, la certification recherchée : NF Habitat, associée ou non à la marque HQE ;
- par agence/entité, les référentiels applicatifs.

Le Demandeur doit en outre respecter les dispositions suivantes :

Engagement du Demandeur	Construction Rénovation	Exploitation
NF Habitat	100% des opérations pour chaque agence/entité	100% du parc immobilier éligible pour chaque agence/entité
NF Habitat HQE	100% des opérations en NF Habitat dont au moins 25% de celles-ci en HQE, pour l'ensemble des agences/entités.	100% du parc immobilier éligible pour chaque agence/entité

Toutefois il est possible d'exclure certaines opérations, par exemple :

- lors d'une co-promotion avec un des deux Maîtres d'ouvrage non Titulaire ;
- en cas de dispositions constructives très particulières, ou typologie spécifique de l'opération ;
- en cas de prescription particulière par un investisseur ou une collectivité ;
- des opérations engagées sur une autre certification CERQUAL.

Dans tous les cas, les exclusions doivent être identifiées avant signature du contrat et faire l'objet d'une validation par CERQUAL.

Le Demandeur établit sa demande en retournant à CERQUAL le dossier de demande dûment complété et accompagné des pièces demandées. Le formulaire constituant le dossier de demande est mis à la disposition du Demandeur sur simple demande à CERQUAL.

Si le droit d'usage ne concerne pas l'intégralité de ses ouvrages, le Demandeur s'engage à différencier clairement, dans les contrats avec les occupants, dans sa documentation et dans sa publicité, les ouvrages qui ne sont pas certifiés. Cette disposition concerne toute agence, qu'elle soit unique, principale ou secondaire.

b. Recevabilité de la demande

A réception du dossier de demande, CERQUAL vérifie que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes ;
- les éléments contenus dans le dossier de demande sont de nature à pouvoir satisfaire aux exigences du référentiel de certification ;
- les conditions de recevabilité sont respectées.

CERQUAL s'assure également de disposer de tous les moyens pour répondre à la demande et peut être éventuellement amené à demander des compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet.

Une demande d'admission est instruite par CERQUAL lorsque :

- le dossier de demande est complet, rentre dans le champ d'application défini au § 1.7 et que le périmètre de certification est défini ;
- pour les applicatifs Construction et Rénovation, le Demandeur exerce une activité de Maître d'ouvrage ou de promotion immobilière ;
- pour l'applicatif Exploitation, le Demandeur exerce une activité de gestionnaire de parc immobilier d'habitation (logements collectifs ou maisons individuelles en secteur groupé) et a dans son parc au moins un bâtiment par agence/entité définie au périmètre de certification répondant au champ d'application.

Ces dispositions concernent toute agence, qu'elle soit unique, principale ou secondaire.

Dans le cas où le Demandeur bénéficie d'une autre certification (ISO 9001, ISO 14001, NF Habitat 500 Maisons Individuelles en secteur diffus...), des audits coordonnés peuvent être organisés par CERQUAL.

c. Proposition de contrat

Dès que la demande est jugée recevable, CERQUAL établit les conditions particulières d'intervention et les adresse au Demandeur. Elles précisent notamment le périmètre et le détail des missions envisagées (leur nature, leur durée, leur nombre, le tarif avec les honoraires respectifs, les obligations...) dans le cadre de l'instruction de la certification (phases d'admission, de suivi, de renouvellement, voire d'interventions de confortation).

La durée et le contenu des interventions sont déterminés en fonction du type d'audit, du périmètre de certification et en fonction de la coordination avec d'autres audits. Ces dispositions sont précisées dans la tarification disponible sur demande auprès de CERQUAL.

L'accord du Demandeur sur les conditions particulières d'intervention, signées, vaut engagement de la mission et acceptation du contrat. L'espace client est disponible à ce stade.

d. Diagnostics opérations de construction/rénovation

Le diagnostic vise à vérifier qu'une opération, antérieure à la demande de droit d'usage, est susceptible de satisfaire les exigences du référentiel de certification. Toutefois, le Demandeur n'a pas l'obligation de satisfaire aux exigences du référentiel de la certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, sur ces opérations, sauf pour celles qui pourraient encore faire l'objet de la certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, ultérieurement.

Les éventuelles observations formulées ont pour objet de mettre en évidence des modifications qu'il y aurait lieu d'apporter de la part du Demandeur, dans la conception de ses ouvrages, pour être conforme aux exigences du référentiel.

CERQUAL effectue des diagnostics permettant de couvrir l'intégralité de la demande de certification (périmètre, marques NF et HQE). A minima, un diagnostic par applicatif est réalisé, par un évaluateur désigné par CERQUAL.

La version du ou des exigences techniques des référentiels applicatifs qui s'applique pour les diagnostics est celle en vigueur lors de la réalisation du diagnostic.

Les diagnostics donnent lieu à l'établissement d'un rapport validé par CERQUAL et transmis au Demandeur.

e. Audit d'admission

L'audit d'admission consiste à s'assurer que le Demandeur a mis en place une organisation et les moyens définis dans le référentiel de certification.

CERQUAL missionne un auditeur pour évaluer **au minimum un tiers** des entités/agences du Demandeur, ainsi que le siège.

En complément, pour les applicatifs Construction/Rénovation, dans le cadre de la marque HQE, un audit de l'organisation d'un chantier, sur site, sera réalisé a minima, quel que soit le nombre d'applicatifs concernés.

Pour l'applicatif HABITAT – Exploitation, parmi les agences auditées, des bâtiments de leur périmètre font l'objet d'une visite. Le nombre est calculé selon le nombre total de bâtiments, du périmètre de l'agence et d'un minimum et d'un maximum en fonction du parc immobilier visé.

La version du ou des référentiels applicatifs qui s'applique pour l'audit du système de management et des exigences de services est celle en vigueur lors de la réalisation de l'audit.

L'auditeur transmet au Demandeur un plan d'audit détaillé au moins 15 jours avant le début de sa mission. Il précise les entités/agences auditées, le chantier à visiter pour la Construction/Rénovation, et pour l'Exploitation les bâtiments visités, les dates d'interventions et la version du ou des applicatifs du référentiel.

L'auditeur fait état au Demandeur, le dernier jour d'audit, des éventuelles non-conformités constatées. Le Demandeur dispose de 15 jours maximum pour répondre aux éventuelles non-conformités. En cas de non-conformité majeure, le Demandeur joint des preuves tangibles permettant de lever la non-conformité, d'un point de vue documentaire.

A la suite de l'audit, l'auditeur établit un rapport validé par CERQUAL et transmis au Demandeur.

f. Décision d'admission

Sur la base des rapports de diagnostics et d'audit d'admission, CERQUAL notifie au Demandeur l'une des décisions suivantes :

- Accord, pour une durée de 3 ans, du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, avec éventuellement un audit de confortation ;
- **Refus** du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, en motivant ce refus.

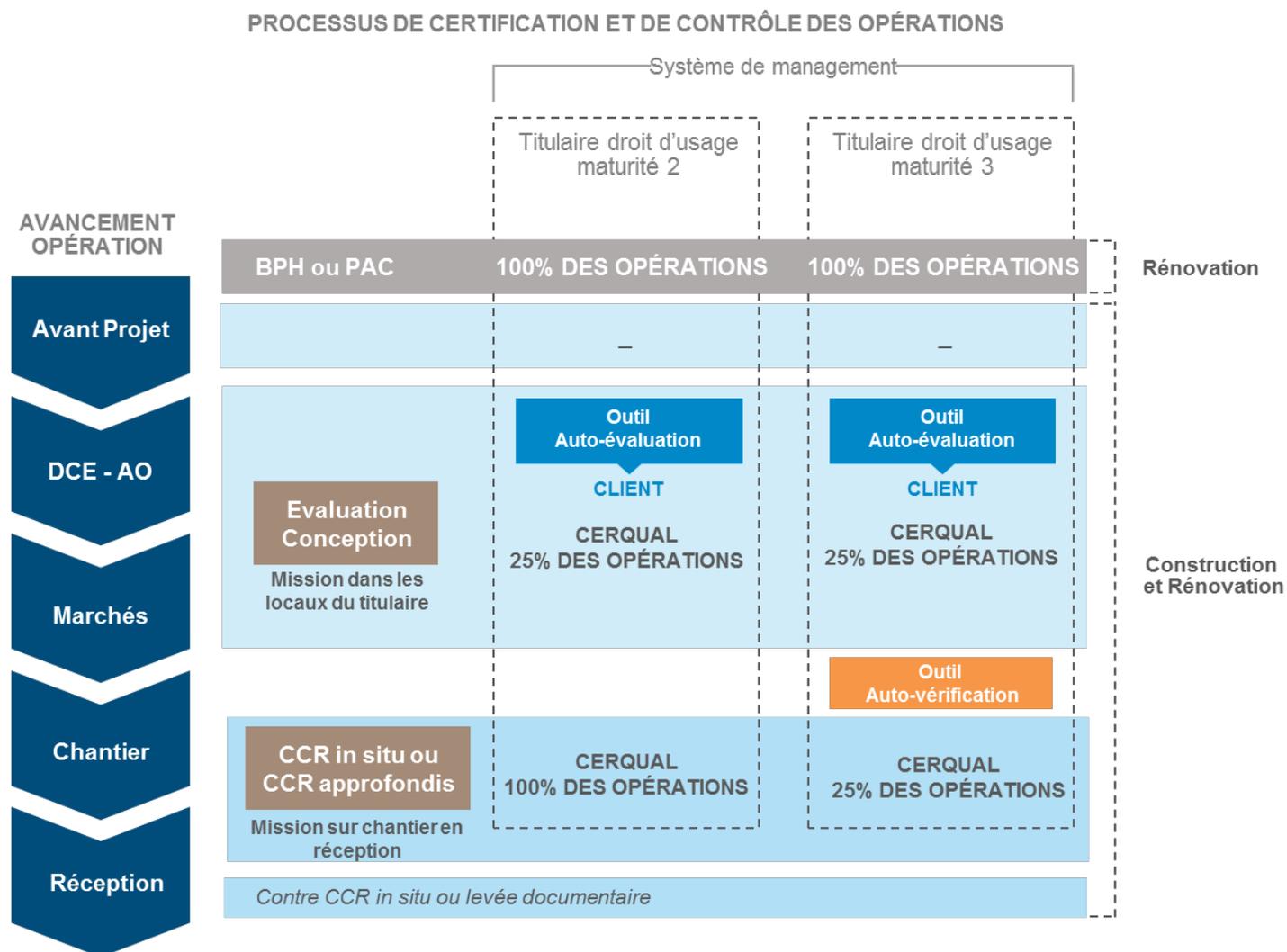
En fonction de la nature des non-conformités constatés, et compte-tenu des explications et dispositions prises par le Demandeur et de l'avis du responsable de l'audit, CERQUAL peut juger nécessaire la réalisation d'une intervention de confortation incluant des audits supplémentaires, permettant de constater la levée des non-conformités. Ces audits supplémentaires font l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Demandeur.

Dans le cas d'un accord de certification, CERQUAL notifie sa décision au Demandeur, qui devient Titulaire, par envoi du ou des certificats de droit d'usage de la marque NF ou des marques NF et HQE. CERQUAL précise, dans le cadre des applicatifs Construction et Rénovation, le niveau de maturité du système de management du Titulaire qui s'applique au périmètre de certification. En fonction du niveau de maturité (M2/M3), le taux de contrôles effectués par CERQUAL sur les opérations varie (cf. paragraphe 4.3.2.b Contrôles réalisés par CERQUAL).

Dans le cas d'un refus de certification, CERQUAL adresse une lettre au Demandeur en précisant les motivations du refus.

CERQUAL tient à jour une liste des Titulaires ayant le droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, disponible sur le site www.nf-habitat.fr.

4.3.2 Déclaration et contrôle d'opérations en Construction et Rénovation



Nota 1 : Le Titulaire d'un droit d'usage global maturité 3 peut, en sus des opérations tirées au sort, demander des CCR sur d'autres opérations.

Nota 2 : CCR approfondis sur décision du certificateur.

a. Déclaration et auto-contrôles des opérations par le Titulaire

Le processus de déclaration et de contrôle par le Titulaire, des opérations est décrit dans le tableau ci-dessous.

Processus	Description des actions pour chaque opération
Déclaration	<p>Le Titulaire déclare sur le portail de CERQUAL ses opérations, et pour les opérations HQE il précise le profil recherché.</p> <p>CERQUAL :</p> <ul style="list-style-type: none"> • effectue une revue des informations obtenues, notamment l'état d'avancement de la conception, le planning prévisionnel de l'opération et les objectifs de qualité du Titulaire ; • s'assure que l'opération entre dans le champ d'application et répond aux critères d'éligibilité ; • envoie la proposition de Déclaration pour acceptation par le Titulaire ; • enregistre l'opération et transmet l'attestation de déclaration de l'opération. L'accès aux outils d'auto-évaluation et d'auto-vérification sont disponibles à ce stade. <p>Par défaut, la version applicable du référentiel applicatif est celle en vigueur à la date d'enregistrement de l'opération. La version est susceptible de subir des révisions mineures que le Titulaire doit prendre en compte jusqu'à l'évaluation marché. La version de l'applicatif applicable est figée à l'issue de l'auto-évaluation sur dossier marché.</p> <p>En fonction de la date du permis de construire, le Titulaire peut demander l'application d'une version antérieure.</p>
Auto-évaluation sur la base du dossier marché	<p>L'auto-évaluation consiste à vérifier la conformité aux exigences du référentiel et valider le profil de performance en phase conception.</p> <p>Le Titulaire évalue son opération avec l'outil d'auto-évaluation selon la version applicable du référentiel applicatif.</p>
Attestation de conformité en conception à l'opération	<p>L'attestation de conformité en conception à l'opération est délivrée par CERQUAL lorsque le résultat de l'auto-évaluation est conforme. Tant que le résultat de l'auto-évaluation est non-conforme, le processus est bloqué à cette étape.</p> <p>L'attestation se présente sous la forme d'un document qui présente les caractéristiques certifiées. Sa validité est conditionnée à la conformité de l'opération aux exigences vérifiées au stade réception.</p>

Processus	Description des actions pour chaque opération
Auto-vérification au stade réception	L'auto-vérification consiste à vérifier la conformité de l'opération aux exigences du référentiel par rapport aux caractéristiques certifiées à la conception. Le Titulaire vérifie son opération avec l'outil d'auto-vérification.
Attestation de certification en réception à l'opération	L'attestation de certification en réception à l'opération est délivrée par CERQUAL lorsque le résultat de l'auto-vérification (maturité 3 sans contrôle de CERQUAL) est conforme et que les résultats des contrôles de CERQUAL (maturité 2 et 3), lorsqu'ils ont lieu, sont conformes également (cf. 4.3.2 b Contrôles réalisés par CERQUAL). Lorsque les auto-contrôles mettent en évidence une ou plusieurs non-conformités, le Titulaire s'engage à remettre en conformité l'opération concernée dans les plus brefs délais et au plus tard dans le délai de 12 mois après réception des travaux. L'attestation se présente sous la forme d'un document qui présente les caractéristiques certifiées.
Attestation aux logements	Les attestations aux logements sont délivrées par CERQUAL dès lors que l'attestation de certification en réception de l'opération a été émise.

b. Contrôles réalisés par CERQUAL

En fonction du niveau de maturité validé par CERQUAL, les taux de contrôle des opérations sont les suivants :

		Taux de contrôle des opérations par CERQUAL	
		Maîtrise (M2)	Optimisation (M3)
Conception / Rénovation	Evaluation Conception	25 % de la production du Titulaire, soit 1 opération sur 4	25 % de la production du Titulaire, soit 1 opération sur 4
	CCR	100 % des opérations	25 % de la production du Titulaire, soit 1 opération sur 4 sur les mêmes opérations que l'évaluation conception

L'Évaluation Conception consiste à réaliser, par l'évaluateur, dans les locaux du Titulaire, une évaluation des exigences du référentiel de certification, sur la base du DCE finalisé et de l'auto-évaluation en cours. A l'issue de l'évaluation conception, l'évaluateur adresse le rapport à CERQUAL qui le vérifie et le valide avant de le transmettre au Titulaire.

Les CCR in situ consistent à vérifier, sur site en phase de réception, la conformité de l'opération aux exigences du référentiel de certification.

CERQUAL contrôle par sondages 10% des opérations, de manière approfondie. Cette mission est nommée CCR approfondis.

Les missions CCR décrites dans le guide des missions techniques, sont effectuées par un vérificateur.

Les contrôles sont de 3 natures :

- la revue documentaire : elle consiste à vérifier la cohérence des documents demandés au préalable ;
- les contrôles visuels : ils consistent à vérifier sur site, par des moyens simples (vérification du marquage des produits certifiés, vérification de dimensions, d'épaisseurs,...) les exigences du référentiel ;
- les mesures spécifiques (CCR approfondis) : elles consistent à effectuer des mesures sur site, à l'aide d'équipements spéciaux, les exigences du référentiel.

Le rapport de CCR, après validation par CERQUAL, est envoyé au Titulaire.

Lorsque les contrôles mettent en évidence une ou plusieurs non-conformités, le Titulaire s'engage à remettre en conformité l'opération concernée dans les plus brefs délais, et au plus tard dans le délai de 12 mois après réception des travaux. Lors des audits de suivi et de renouvellement, l'auditeur s'assure de la prise en compte dans le système de management, du traitement de ces non-conformités, en vue de la décision du maintien ou du renouvellement par CERQUAL du droit d'usage NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE.

CERQUAL peut missionner, aux frais du Demandeur, un intervenant pour vérifier que les non-conformités sont levées.

A l'issue de CCR conformes ou une fois toutes les non-conformités levées, CERQUAL transmet l'attestation de certification à l'opération et les attestations aux logements.

4.3.3 Déclaration d'opération en Exploitation

Processus	Description des actions pour chaque bâtiment
Déclaration	<p>Le Titulaire déclare sur le portail de CERQUAL tous ses bâtiments.</p> <p>CERQUAL :</p> <ul style="list-style-type: none"> • effectue une revue des informations obtenues ; • s'assure que le bâtiment entre dans le champ d'application et répond aux critères d'éligibilité.
Attestation au bâtiment	<p>L'attestation par bâtiment est délivrée par CERQUAL à l'issue de l'enregistrement de ce dernier.</p> <p>L'attestation se présente sous la forme d'un document qui présente les caractéristiques certifiées.</p>

Correspondance entre la marque déclarée et la marque délivrée :

Marque déclarée	Marque délivrée
Qualitel	NF Habitat
Habitat & Environnement	NF Habitat et/ou NF Habitat HQE
Patrimoine Habitat	NF Habitat
Patrimoine Habitat & Environnement	NF Habitat et/ou NF Habitat HQE
NF Logement	NF Habitat
NF Logement HQE	NF Habitat et/ou NF Habitat HQE
NF Habitat	NF Habitat
NF Habitat HQE	NF Habitat et/ou NF Habitat HQE

CERQUAL effectue des visites de bâtiments dans le cadre des audits de suivi et de renouvellement permettant de vérifier leur conformité au référentiel de certification. (cf. paragraphe 4.3.1.e Audit d'admission)

4.3.4 Suivi

a. Audit de suivi

Un audit de suivi consiste à vérifier que l'organisation et les moyens mis en place continuent de satisfaire les exigences du référentiel.

Il vise plus particulièrement :

- les changements intervenus chez le Titulaire depuis l'admission (ou le précédent renouvellement) ;
- l'évolution du périmètre de certification ;
- les conséquences de ces changements sur la façon dont le Titulaire respecte les exigences du référentiel NF Habitat ;
- la mise en place d'actions correctives définies au cours de la procédure d'admission, du précédent renouvellement ou d'une précédente intervention de confortation ;
- le traitement des non-conformités et leur prise en compte dans le système de management ;
- les exigences qui n'ont pas été auditées dans leur totalité
- la communication réalisée par le Titulaire et le respect du chapitre 7 Règles d'utilisation des logos NF Habitat et NF Habitat HQE.

L'audit de suivi doit être réalisé au plus tard dans le délai de 12 mois qui suit la titularisation ou le renouvellement. Un second audit est réalisé au plus tard 12 mois après le premier audit de suivi, dans les mêmes conditions. Un courrier de CERQUAL, envoyé quelques mois avant la réalisation de cet audit, informe le Titulaire du déclenchement de cette intervention et confirme le périmètre de certification.

Cet audit a lieu sur un autre tiers des entités/agences auditées à l'admission, voire si nécessaire sur des entités déjà auditées et des entités ajoutées.

Par défaut, le siège n'est pas audité en audit de suivi, sauf dans les cas suivants :

- extension du périmètre à d'autres applicatifs ;
- extension à la marque HQE ;
- changement d'organisation du Titulaire ;
- non-conformités récurrentes sur le système de management.

La version du ou des référentiels applicatifs qui s'applique pour l'audit du système de management et des exigences de services, est celle en vigueur lors de la réalisation de l'audit.

L'auditeur transmet au Titulaire un plan d'audit détaillé au moins 15 jours avant le début de sa mission. Il précise les entités/agences auditées, le chantier à visiter pour la Construction/Rénovation, et pour l'Exploitation les bâtiments visités, les dates d'interventions et la version du ou des applicatifs du référentiel.

L'auditeur fait état au Titulaire, le dernier jour d'audit, des conclusions d'audit et notamment les éventuelles non-conformités constatées. Le Titulaire dispose de 15 jours pour répondre aux éventuelles non-conformités. En cas de non-conformités majeures, le Titulaire joint des preuves tangibles permettant de lever la non-conformité, d'un point de vue documentaire.

A la suite de l'audit, l'auditeur établit un rapport qui est validé par CERQUAL lequel le transmet au Titulaire.

b. Décision de maintien

Sur la base du rapport d'audit de suivi, CERQUAL notifie au Titulaire l'une des décisions suivantes :

- maintien du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, avec éventuellement un audit de confortation ;
- sanctions suivant le chapitre 9 des présentes règles.

En fonction de la nature des non-conformités constatés et compte-tenu des explications et dispositions prises par le Titulaire et de l'avis de l'auditeur, CERQUAL peut juger nécessaire la réalisation d'audit de confortation pouvant inclure des audits d'opérations, permettant de constater la levée des non-conformités. Cet audit supplémentaire fait l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Titulaire.

CERQUAL notifie sa décision au Titulaire par un courrier, éventuellement accompagné d'un ou des certificats de droit d'usage de la marque NF ou des marques NF et HQE, actualisés.

4.3.5 Renouvellement

La phase de renouvellement doit être achevée avant la fin des 3 ans de validité du certificat. Un courrier envoyé par CERQUAL, quatre mois avant la date de fin de titularisation, en informe le Titulaire et demande au Titulaire concerné s'il souhaite le renouveler. Dans ce cas, le Titulaire retourne à CERQUAL la demande de renouvellement dûment complétée, accompagnée des pièces demandées et des éventuelles modifications.

L'ensemble des paragraphes de la phase d'admission s'appliquent. Le certificat de renouvellement prend effet à compter de la fin de validité du certificat d'admission ou de renouvellement précédent.

Lors de la recevabilité du renouvellement :

- une attention particulière est apportée par CERQUAL sur les éventuels changements annoncés par le Titulaire, sur son organisation, son activité en général, l'état de ses éventuelles autres certifications et la ou les entités de gestion concernés par le droit d'usage.
- CERQUAL examine au regard de la période de titularisation, l'ensemble des conclusions des interventions d'audit et de toute éventuelle intervention de confortation et/ou action corrective, ainsi que le respect des obligations du Titulaire au regard du référentiel de certification, incluant le contrat de certification avec le paiement des factures.

4.3.6 Extension et réduction du périmètre de certification

Lorsque le Titulaire effectue une extension de périmètre de certification (marque HQE, agences/entités, applicatifs,...), celle-ci fera l'objet d'un avenant et sera évaluée lors du prochain audit de suivi ou de renouvellement, permettant la mise à jour du certificat de droit d'usage.

Lorsque le Titulaire effectue une réduction de périmètre de certification (marque HQE, agences/entités, applicatifs,...), celle-ci fera l'objet d'un avenant et de la mise à jour du certificat de droit d'usage et sera évaluée lors du prochain audit de suivi ou de renouvellement.

4.3.7 Non renouvellement du droit d'usage global

Le Titulaire peut décider de ne pas renouveler son droit d'usage. Il doit le notifier à CERQUAL par une lettre recommandée avec accusé de réception. CERQUAL demande au client de préciser les opérations qu'il souhaite maintenir. Il notifie le non renouvellement dans un courrier RAR en précisant les conséquences et les opérations restantes. Pour toutes les opérations restantes, CERQUAL réalisera de manière aléatoire des CCR sur site, éventuellement approfondis. En cas de non-conformité, le titulaire devra remettre en conformité l'opération pour pouvoir recevoir l'attestation réception à l'opération et les attestations logements.

Le Titulaire limite l'usage de la marque aux opérations restantes et tient ses engagements initiaux de respect de conformité au référentiel de certification. Le Titulaire en phase réception adresse à CERQUAL, pour chaque opération, une attestation de conformité au référentiel, en précisant l'applicatif concerné, permettant la délivrance de l'attestation réception à l'opération et des attestations logements par CERQUAL.

Il s'interdit tout usage des marques sur de nouvelles opérations à compter de la date de notification du courrier de CERQUAL. Il procède au démarquage des opérations pour lesquelles il ne souhaite pas conserver la certification (cf. paragraphe 7.2 Conditions de démarquage).

CERQUAL met à jour la liste des titulaires sur le site www.nf-habitat.fr.

4.3.8 Référent certification « Maîtrise d'ouvrage » (Construction/Rénovation)

Le référent certification « Maîtrise d'ouvrage », ci-après dénommé référent Maîtrise d'ouvrage, est la personne physique qui maîtrise l'intégralité du référentiel de certification. Son recours est obligatoire pour tous les acteurs engagés en droit d'usage global. C'est l'interlocuteur de CERQUAL et de tous ses intervenants.

En fonction de l'organisation du Titulaire et de son périmètre de certification, celui-ci peut désigner plusieurs référents.

Son rôle est de :

- s'assurer de la maîtrise du référentiel de certification au sein de la maîtrise d'ouvrage, à tous les niveaux de l'organisation : Système de Management Responsable (SMR), exigences techniques, qualité des services ;
- veiller à la conduite des projets au sein de la Maîtrise d'ouvrage conformément aux objectifs définis et exigences du référentiel de certification ;
- s'assurer que les outils d'auto-évaluation et d'auto-vérification sont utilisés.

Le Titulaire peut disposer d'un référent Maîtrise d'ouvrage en interne, qui doit avoir suivi une formation délivrée par CERQUAL au référentiel de certification.

Il peut avoir recours à un référent Maîtrise d'ouvrage externe reconnu par CERQUAL, qui devra :

- Suivre une formation au référentiel de certification avec validation des acquis, délivrée par CERQUAL ou par un organisme de formation sous convention avec CERQUAL ;
- Et faire acte de candidature auprès de CERQUAL en justifiant sa compétence et son expérience conformément aux modalités du dossier de candidature.

La reconnaissance référent Maîtrise d'ouvrage externe est délivrée par CERQUAL annuellement, sous réserve de participation à la journée annuelle des référents Maîtrise d'ouvrage organisée par CERQUAL. CERQUAL tient à jour une liste des référents Maîtrise d'ouvrage externes reconnus sur le site www.nf-habitat.fr.

Attention : Les formations et reconnaissance délivrées par CERQUAL aux référents Maîtrise d'ouvrage ne garantissent pas l'obtention de la certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE.

4.3.9 Référent certification « Exploitation »

Le référent certification « Exploitation », dénommé ci-après référent Exploitation, est la personne physique qui maîtrise l'intégralité du référentiel de certification. Son recours est obligatoire pour tous les acteurs engagés en droit d'usage global. C'est l'interlocuteur de CERQUAL et de tous ses intervenants.

En fonction de l'organisation du Titulaire et de son périmètre de certification, celui-ci peut désigner plusieurs référents.

Son rôle est de :

- s'assurer de la maîtrise du référentiel de certification dans la gestion du patrimoine immobilier : Système de Management Responsable (SMR), exigences techniques, indicateurs d'exploitation ;
- veiller à la gestion du patrimoine immobilier conformément aux objectifs définis et exigences du référentiel de certification ;
- s'assurer que les outils associés sont utilisés.

Le Titulaire doit disposer d'un référent Exploitation en interne, qui doit avoir suivi une formation délivrée par CERQUAL au référentiel de certification.

Attention : Les formations délivrées par CERQUAL aux référents Exploitation ne garantissent pas l'obtention de la certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE.

4.4 Cas des Travaux Modificatifs Acquéreurs (TMA) et travaux réservés

Dans le cadre des opérations en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement), les « TMA » sont les travaux modificatifs demandés par l'acquéreur, et les « travaux réservés » sont les travaux pris en charge par l'acquéreur.

Dans le cadre de la certification, les conditions d'acceptation de ces travaux sont les suivantes :

- les conditions d'usage et de confort des autres logements doivent être maintenues ;
- la réglementation est respectée dans tous les cas ;
- les travaux ne remettent pas en cause les objectifs visés de la certification de l'opération.

Dans le cadre des travaux réservés, le Demandeur ou le Titulaire doit fournir au client le cahier des charges concernant les exigences de la certification à respecter. Ce document devra être signé par l'acquéreur et fait office d'engagement contractuel.

Dans le cas particulier de Travaux Modificatifs Acquéreur (TMA), le Demandeur ou le Titulaire ne peut les accepter pour un logement que s'ils répondent intégralement aux conditions définies dans le Référentiel Qualité.

Dans le cas où les TMA ne permettraient plus de maintenir, pour le seul logement concerné par les travaux modificatifs, le niveau requis par le Référentiel Qualité, le Titulaire s'interdit de délivrer une attestation de conformité à l'acquéreur de ce logement.

5. Labels et affichage associés à la certification

5.1 Les labels associés

Les labels peuvent être de plusieurs natures :

- Labels avec niveaux de performance thermique supérieurs à la réglementation ;
- Labels avec des niveaux d'exigences complémentaires à la certification.

Les exigences des labels sont définies dans la partie Labels de chaque applicatif.

5.1.1 Cas du processus de certification à l'opération

En cas de labels associés à la certification recherchée, ceux-ci sont évalués et vérifiés selon le processus de certification à l'opération. Les certificats et attestations identifieront les labels atteints.

5.1.2 Cas du processus avec droit d'usage global

Le processus suivant s'applique :

- évaluation Label, qui consiste à vérifier la conformité de l'opération aux exigences du label, au stade DCE finalisé ;
- délivrance du certificat Label à l'opération ;
- CCR Label, qui consiste à vérifier sur site en phase de réception, la conformité de l'opération aux exigences du label obtenu.

Lorsque les contrôles mettent en évidence une ou plusieurs non-conformités, le Titulaire s'engage à remettre en conformité l'opération concernée dans les plus brefs délais, et au plus tard dans le délai de 12 mois après réception des travaux. CERQUAL pourra missionner, aux frais du Demandeur, un intervenant pour vérifier que les non-conformités sont levées. A l'issue de CCR conformes ou une fois toutes les non-conformités levées, CERQUAL transmet l'attestation réception à l'opération et les attestations aux logements en précisant le label obtenu.

5.2 L'affichage personnalisé aux Territoires

Une collectivité ou un aménageur peut exiger un niveau de performance donné, correspondant à une politique territoriale. CERQUAL propose des outils de communication permettant d'afficher le fait que les opérations du Demandeur atteignent ce niveau de performance.

6. Comité NF Habitat

Il est mis en place une instance consultative appelée Comité NF Habitat, dont le secrétariat est assuré par CERQUAL et dont les missions sont de donner un avis sur :

- le projet de référentiel de certification et ses révisions ;
- les projets d'actions de publicité et de promotion de NF Habitat, associée ou non à la marque HQE ;
- les décisions à prendre sur les dossiers de certification en cas de difficulté d'interprétation, de litige, de sanction ou de différends.

Il peut être consulté sur toute autre question intéressant la certification NF Habitat, associée ou non à HQE (examen des réclamations,...).

Les avis du Comité sont établis par consensus, à savoir sans objection formelle dûment documentée d'un de ses membres.

Les membres du Comité NF Habitat s'engagent à agir en toute impartialité et à garder la confidentialité sur les informations portant sur les décisions de certifications et sanctions, qui lui sont communiquées. Chaque membre du Comité NF Habitat signe un engagement de confidentialité et d'impartialité, après avoir pris connaissance de la charte de membre du Comité.

6.1 Composition du Comité NF Habitat

La composition du Comité NF Habitat est fixée de manière à respecter une représentation équilibrée des différentes parties intéressées concernées, aucune d'entre elles ne détenant notamment la majorité absolue. Les membres du comité sont désignés par CERQUAL. Un membre du comité ne peut se faire représenter que par un suppléant désigné dans les mêmes conditions.

Les membres et le Président disposent d'un mandat d'une durée de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction, et sont regroupés par Collèges représentatifs des parties concernées. La nomination d'un membre n'est effective qu'après signature de l'engagement de confidentialité et d'impartialité.

- Président : Il est désigné par CERQUAL sur proposition du Conseil d'Administration de l'Association QUALITEL
- Vice-présidents :
 - un représentant d'AFNOR Certification
 - un représentant de l'Association HQE
 - un représentant de CERQUAL

Les collèges sont composés de 5 à 10 membres :

- Collège Demandeurs et Titulaires de la certification (y compris les syndicats les représentant)
- Collège Bénéficiaires de la certification (association de consommateurs, collectivités territoriales et aménageurs,...)
- Collège Professionnels de la filière construction, représentés par leur syndicat professionnel (maîtrise d'œuvre, entreprises, industriels...)
- Collège Administrations et Organismes techniques ou d'intérêt général

6.2 Commission technique de QUALITEL

L'Association QUALITEL met à disposition de CERQUAL sa Commission Technique, constituée de membres de l'Association QUALITEL et de toute personne qualifiée, pour traiter tous les sujets techniques du référentiel de certification pour le compte du Comité NF Habitat.

6.3 Groupes d'avis

Par délégation du Comité NF Habitat, des Groupes d'avis thématiques peuvent être constitués pour traiter des sujets spécifiques ou émettre des avis sur les dossiers de certifications.

Le Groupe d'avis relatif aux dossiers de certification est composé de 3 à 5 membres dont obligatoirement un représentant du Collège Demandeurs et Titulaires, d'un représentant du Collège Bénéficiaires de la certification et du Président de CERQUAL. En cas de désaccord entre les membres constituant ce Groupe d'avis, l'avis du Comité NF Habitat réuni en séance plénière est sollicité par CERQUAL.

7. Règles d'utilisation des logos NF Habitat et NF Habitat HQE

7.1 Modalités de marquage

L'identification d'un ouvrage certifié par le logo NF Habitat ou par le logo NF Habitat HQE permet la valorisation de l'ouvrage certifié et du Titulaire au bénéfice des parties intéressées.

La certification NF Habitat est matérialisée par le logo :



La certification NF Habitat associée à la marque HQE est matérialisée par le logo :



Lorsque le Titulaire communique sur la certification, il doit le faire conformément à l'article R 115-2 du code de la consommation et aux règles énoncées ci-après :

- Le Titulaire fait systématiquement état de sa qualité de Titulaire du droit d'usage de la marque NF, associée ou non à la marque HQE, dans sa communication et dans ses propositions commerciales portant sur son périmètre de certification (publicité, documents commerciaux et promotionnels, plaquettes, etc.) ;
- Il veille à ne faire référence à la certification NF Habitat et NF Habitat associée à la marque HQE, que dans le cadre du périmètre de certification, pour les ouvrages certifiés.
- Le Titulaire veille à n'entretenir aucune ambiguïté entre les ouvrages certifiés et ceux qui ne le sont pas, sous peine de sanctions.
- Le Titulaire veille à n'entretenir aucune ambiguïté entre les ouvrages NF Habitat et les ouvrages NF Habitat HQE, sous peine de sanctions.
- Le Titulaire doit utiliser la charte graphique NF Habitat, disponible sur simple demande auprès de CERQUAL. Cette charte respecte les règles d'usage des marques NF et HQE.

Il est recommandé au Titulaire de soumettre préalablement à CERQUAL ses documents de communication sur la certification.

Indépendamment des sanctions prévues au paragraphe « Sanctions » des Règles Générales de la marque NF, toute annonce erronée des caractéristiques certifiées expose le Titulaire à des actions judiciaires, notamment pour publicité mensongère.

7.2 Conditions de démarquage

Le démarquage consiste à supprimer toutes références à la certification NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, incluant les logos, sur tout support de communication, et à en informer les bénéficiaires et parties intéressées concernées.

Le Titulaire devra procéder au démarquage en cas de :

- non renouvellement de la certification pour l'applicatif HABITAT – Exploitation ;
- non renouvellement de la certification pour les applicatifs relatifs à la Construction et la Rénovation, sauf pour les ouvrages pour lesquels le Titulaire a demandé de conserver l'utilisation de la marque NF ou des marques NF et HQE. (cf. paragraphe 4.3.7 Non-renouvellement du droit d'usage global) ;
- notification d'une suspension ;
- notification d'un retrait du droit d'usage de la marque.

8. Contestations et recours

8.1 Contestations

Le Demandeur ou Titulaire peut contester une décision de certification ou une sanction sur la base d'éléments justificatifs en s'adressant à CERQUAL. Il est informé des suites données à sa contestation.

8.2 Recours

Après avoir exprimé une contestation auprès de CERQUAL et lorsque le désaccord subsiste, le Demandeur ou le Titulaire peut saisir la Commission de recours, par lettre recommandée avec accusé de réception, afin de recueillir son avis sur le présent différend. CERQUAL informe le Demandeur ou le Titulaire de la décision retenue. La décision est sans appel.

Le Demandeur pourra être entendu dans ses explications par ladite Commission. Le recours n'est pas suspensif.

La Commission de Recours se prononce dans un délai de quatre mois, à compter du jour où elle a été saisie dans les conditions prévues ci-dessus.

Les décisions de la Commission de Recours sont notifiées au Demandeur ou Titulaire par CERQUAL par lettre recommandée avec accusé de réception. Elles sont sans appel.

CERQUAL en informe le Comité NF Habitat.

8.3 Récusation

Le Demandeur ou le Titulaire peut demander la récusation d'un intervenant de CERQUAL (auditeur, évaluateur, vérificateur) en adressant à CERQUAL un courrier motivé dans les 10 jours ouvrés après la désignation de l'intervenant. CERQUAL procède alors à l'étude de la demande et fait part de sa décision au Demandeur ou au Titulaire dans les plus brefs délais. L'absence de récusation dans le délai imparti vaut accord tacite du Demandeur ou Titulaire sur la désignation.

9. Sanctions

9.1 Sanctions dans le cadre du processus de certification à l'opération

Tout manquement de la part des Titulaires du droit d'usage de la marque dans l'application du référentiel de certification, ainsi que tout usage de la marque ou du certificat NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, non conforme à ces règles ou à la législation en vigueur, donne lieu à un avertissement de CERQUAL par lettre recommandée avec accusé réception, mettant en évidence les manquements constatés et demandant la mise en œuvre d'actions correctives pour y remédier, dans un délai donné. L'absence de mise en œuvre des actions correctives prévues dans le délai fixé entraîne les sanctions suivantes :

- Suspension du droit d'usage de la marque avec demande réitérée de mise en œuvre des actions correctives prévues, dans un délai donné. Prononcée par le Président de CERQUAL, cette sanction, qui prend effet à compter de la notification qui en est faite à l'intéressé, prive le Titulaire, jusqu'à la remise en conformité vérifiée, du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE.
- Retrait du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, prononcé par le Président de CERQUAL, sans préjudice de tout autre recours prévu au référentiel de certification.

Dès notification d'un retrait ou d'une suspension, les modalités de démarquage s'appliquent (cf. paragraphe 7.2 Conditions de démarquage). En conséquence, toute utilisation du ou des certificats et des attestations est interdite.

Le Titulaire sanctionné doit informer tous bénéficiaires et parties intéressées à la certification, de ce retrait définitif.

9.2 Sanctions dans le cadre du processus de droit d'usage global

CERQUAL peut décider l'application d'une sanction conformément aux Règles Générales de la marque NF après avertissement avec un délai, par lettre recommandée avec accusé de réception. Pour toutes suspensions et/ou retraits, CERQUAL peut consulter préalablement le Comité NF Habitat ou le Groupe d'Avis.

En cas de sanction, la décision est exécutoire à dater de sa notification, CERQUAL notifie au Titulaire sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les motivations de la décision y sont explicitement exposées.

Conformément aux Règles Générales de la marque NF et aux présentes règles de certification, le Titulaire peut contester une décision le concernant.

Dès notification d'un retrait ou d'une suspension, les modalités de démarquage s'appliquent (cf. paragraphe 7.2 Conditions de démarquage).

9.2.1 Suspension du droit d'usage

Les décisions de suspension du droit d'usage, prises par CERQUAL, peuvent concerner un ouvrage ou un Titulaire dans son ensemble ou une de ses agences/entités déclarées dans son périmètre de certification.

La notification de suspension du droit d'usage mentionne sa période d'application. Une vérification documentaire sur site ou un audit de confortation réalisé au plus tard à l'issue de la période de suspension doit permettre de constater le bon respect du référentiel de certification.

A défaut, il peut être notifié au Titulaire soit la prorogation de la période de suspension, soit le retrait définitif du droit d'usage.

Les décisions de suspension sont communiquées aux membres du Comité NF Habitat.

Cas suspension provisoire de la certification d'un droit d'usage global : en cas d'absence momentanée d'activité et sur demande par lettre recommandée avec accusé de réception à CERQUAL par le Titulaire, CERQUAL peut suspendre pour une durée limitée à 6 mois le processus de certification. Dans ce cas, le Titulaire peut continuer à communiquer sur les opérations engagées dans la certification. De même, un audit de confortation sera réalisé à l'issue de la période de suspension.

9.2.2 Retrait définitif du droit d'usage

Les décisions de retrait définitif du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE, peuvent concerner toutes les agences pour lesquelles le Titulaire s'était vu attribuer le droit d'usage de la marque, même si la non-conformité justifiant la décision n'a été constatée que dans l'une des agences en question.

Ces décisions sont prises par CERQUAL, après consultation du Groupe d'Avis ou du Comité NF Habitat, dès lors qu'aucune correction ou action corrective satisfaisante n'a pu permettre de constater la levée effective de la non-conformité.

Les décisions de retrait du droit d'usage de la marque sont communiquées aux membres du Comité NF Habitat.

Le Titulaire sanctionné doit informer tous bénéficiaires et parties intéressées à la certification, de ce retrait définitif.

Cas des retraits dans le cadre des applicatifs Construction et Rénovation :

Avant de notifier le retrait, CERQUAL demande au Titulaire de préciser les opérations pour lesquelles il souhaite conserver le droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE. L'espace client et les outils restent disponibles au client jusqu'à la fin du processus de la dernière opération.

10. Abandon

10.1 Abandon dans le cadre du processus de certification à l'opération

Un Titulaire souhaitant abandonner le processus de certification à l'opération dès lors que le certificat est délivré, aura pour conséquence le retrait dudit certificat.

10.2 Abandon dans le cadre du droit d'usage global

10.2.1 Applicatifs Construction et Rénovation

En cas d'abandon, du droit d'usage global, le Titulaire doit notifier par écrit sa demande auprès de CERQUAL en précisant les opérations pour lesquelles il souhaite conserver le droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE.

Pour les opérations pour lesquelles il souhaite conserver la certification, le Titulaire reste alors tenu par ses engagements initiaux de respect du référentiel de certification. Chacune de ces opérations fera l'objet de contrôles de conformité (CCR) in situ, éventuellement approfondis, en phase réception, par CERQUAL, à la charge du Titulaire et selon les modalités du paragraphe 4.3.2 b Contrôles réalisés par CERQUAL. A défaut, le Titulaire perd le droit d'usage de la marque de l'opération concernée. Aucune attestation ne sera alors délivrée.

Pour les opérations pour lesquelles il ne souhaite pas conserver la certification, la conséquence est le retrait immédiat du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE (cf. paragraphe 9.2 Sanctions dans le cadre du processus de droit d'usage global).

10.2.2 Applicatif Exploitation

En cas d'abandon, du droit d'usage global, sur l'ensemble du périmètre de certification, le Titulaire doit notifier par écrit sa demande auprès de CERQUAL. Dès la notification par CERQUAL, la conséquence est le retrait immédiat du droit d'usage de la marque NF appliquée à l'Habitat, associée ou non à la marque HQE (cf. paragraphe 9.2 Sanctions dans le cadre du processus de droit d'usage global).

11. LEXIQUE

DCE finalisé (Dossier de Consultation des Entreprises) = Dossier Marché

Documents de certification : Ils comprennent :

- Cas du processus à l'opération en Construction/Rénovation
 - Certificat à l'opération à la conception
 - Attestation de certification en réception de l'opération après CCR conformes (contrôles de conformité au référentiel sur site)
 - Attestation aux logements
- Cas du droit d'usage global en Construction/Rénovation
 - Certificat de droit d'usage global
 - Attestation de conformité de l'opération à la conception
 - Attestation de certification en réception de l'opération après CCR conformes (contrôles de conformité au référentiel sur site)
 - Attestation aux logements
- En Exploitation : Certificat de droit d'usage et attestation par bâtiment

Logement : Ce terme fait référence à la fois à la définition du code la construction et à des logements associés à des espaces mutualisés (cuisines collectives, espaces sanitaires collectifs, séjour collectif,...).

Parties communes : Ce terme recouvre les parties de bâtiments suivantes conformément à l'article 3 de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis :

- le sol, les cours, les parcs et jardins, les voies d'accès ;
- le gros œuvre des bâtiments, les éléments d'équipement commun, y compris les parties de canalisations y afférentes qui traversent des locaux privés ;
- les coffres, gaines et têtes de cheminées ;
- les locaux des services communs ;
- les passages et corridors.

Rénovation lourde : On entend par rénovation lourde toute opération de travaux visant à mettre aux normes et en conformité avec la réglementation en vigueur un bâtiment existant. C'est une opération portant sur l'ensemble de la structure et l'ensemble des composants du bâtiment. Elle nécessite un permis de construire (modification des surfaces et/ou des façades), la refonte de la composition des typologies, des fonctionnalités, des circulations, le remplacement de toutes des installations techniques.... Notamment est considérée comme rénovation lourde l'opération consistant à construire des locaux en ayant conservé au moins une des façades existantes (façade sur rue généralement).

TMA : Travaux Modificatifs Acquéreurs

Un acquéreur peut demander au promoteur certaines modifications d'aménagement et/ou de finitions en fonction de ses envies et besoins, générant des travaux dénommés « Travaux Modificatifs Acquéreurs. Ces TMA doivent respecter les contraintes réglementaires et les normes en vigueur. Dans le cas d'une opération en demande de certification, les travaux doivent respecter les exigences du référentiel concerné.

VEFA : Vente en l'Etat Futur d'Achèvement

Article 1601-3 du Code Civil :

« La vente en l'état futur d'achèvement est le contrat par lequel le vendeur transfère immédiatement à l'acquéreur ses droits sur le sol ainsi que la propriété des constructions existantes. Les ouvrages à venir deviennent la propriété de l'acquéreur au fur et à mesure de leur exécution ; l'acquéreur est tenu d'en payer le prix à mesure de l'avancement des travaux. Le vendeur conserve les pouvoirs de maître de l'ouvrage jusqu'à la réception des travaux. »

Dans le cadre d'une VEFA, le promoteur doit se doter d'une Garantie financière d'achèvement (GFA). Elle répond à l'obligation de l'Article L.261-12 et suivants du Code de la Construction et de l'habitation (CCH) et donne à l'acquéreur la certitude qu'en cas de défaillance du promoteur, le financement de l'achèvement de l'immeuble est garanti. Le promoteur a l'obligation légale de définir une date de livraison.

Le contrat de réservation engage le promoteur à construire et livrer le logement.

- La surface habitable
- Le nombre de pièces principales
- les dégagements et dépendances
- La qualité de la construction
- La description des éléments d'équipement
- La description des éléments collectifs

12. ANNEXE

Le cadre de référence du bâtiment durable est constitué de 4 engagements : Qualité de vie, Respect de l'environnement, Performance économique et Management Responsable, qui se déclinent en objectifs.

CADRE DE RÉFÉRENCE DU BÂTIMENT DURABLE		RUBRIQUES RÉFÉRENTIEL			
Qualité de vie	Des lieux de vie plus sûrs et qui favorisent la santé	Sécurité et Sûreté	Qualité de l'air intérieur	Qualité de l'eau	Résilience vis-à-vis des risques
	Des espaces agréables à vivre, pratiques et confortables	Fonctionnalités des lieux	Confort hygrothermique	Qualité acoustique	Confort visuel
	Des services qui facilitent le bien vivre ensemble	Services et transports			
Respect de l'environnement	Une utilisation raisonnée des énergies et des ressources naturelles	Performance énergétique	Réduction des consommations d'eau	Utilisation des sols	Ressources matières (hors énergie)
	Une limitation des pollutions et la lutte contre le changement climatique	Déchets	Changement climatique	Pollutions	
	Une prise en compte de la nature et de la biodiversité	Biodiversité			
Performance économique	Une optimisation des charges et des coûts	Coût d'entretien et durabilité de l'enveloppe	Maîtrise des consommations et des charges	Coût Global	Déconstruction
	Une amélioration de la valeur patrimoniale, financière et d'usage	Valeur matérielle	Valeur immatérielle		
	Une contribution au dynamisme et au développement des territoires	Activité directe	Attractivité		

Nota : En fonction des applicatifs, certaines rubriques sont sans objet.

- Rubriques techniques NF Habitat et NF Habitat HQE
- Rubriques complémentaires NF Habitat HQE
- Rubriques en développement ou développées à partir de 2016

L'engagement « Management Responsable » se décline en trois objectifs :

- Une organisation adaptée aux objectifs de qualité, de performance et de dialogue ;
- Un pilotage pour un projet maîtrisé ;
- Une évaluation garante de l'amélioration continue.

La rubrique « Système de Management Responsable » permet d'y répondre.



136 boulevard Saint Germain – 75006 Paris
Tél. : 01 42 34 53 29 – qualite-logement.org - nf-habitat.fr

Organisme certificateur de l'Association QUALITEL
Accréditation COFRAC n°5-0050 - Section certification de produits et services,
listes des sites accrédités et portée disponibles sur www.cofrac.fr