

## Labels et certifications : les marques de la qualité



**DE PLUS EN PLUS DE LABELS, MARQUES, CERTIFICATIONS NOUS RENSEIGNENT SUR LE NIVEAU DE QUALITÉ DES PRODUITS. LA MAISON N'ÉCHAPPE PAS À CETTE TENDANCE. QU'EST-CE QUI INDIQUE QUOI, COMMENT SONT-ILS ATTRIBUÉS... PETIT RAPPEL POUR MIEUX S'Y RETROUVER.**

Faire Construire 39

**V**ous allez faire construire et, bien sûr, vous voulez faire appel à un constructeur fiable. Mais comment faire son choix quand personne ne vous a été recom-

mandé ? D'abord, privilégiez un constructeur qui travaille dans le cadre de la loi de 1990, c'est-à-dire qui vous fera signer un contrat de construction de maison individuelle (CCMI). Celui-ci vous apportera une bonne protection. Mais vous pouvez aussi opter pour un constructeur qui a souhaité que son engagement dans une démarche de qualité soit reconnu, qui se soumet à des critères précis, et accepte bien sûr d'être contrôlé. Une certification, un agrément, un label peuvent venir concrétiser cet engagement. Explications.

### QU'EST-CE QUE LA NORME NF ?

NF, apposé sur des produits, accompagnant un service : tout le monde connaît la signification de ce sigle. Et nombreux sont ceux qui se fient à cette Norme française, qui représente un gage



2

Fotoia/Endostock

1 Parmi les constructeurs certifiés NF, quatre-vingt-dix-huit ont opté pour la démarche HQE®. Ils s'engagent à répondre à un cahier des charges rigoureux. Mas Provence.

2 Le constructeur qui souhaite bénéficier de la marque NF constructeur Maison individuelle prépare un dossier. Cequami réalise ensuite un audit, au cours duquel l'organisme certificateur rencontre l'ensemble des collaborateurs et observe le fonctionnement de l'entreprise.

3 On compte cent quarante et un constructeurs certifiés NF Maison individuelle. Cequami, l'organisme certificateur, est mandaté par l'Afnor, premier organisme de normalisation en France.

Maro Lohreau



3



## Avis d'expert

Entretien avec Jean-Michel Rémy, responsable Développement Construction chez Afnor normalisation.

### Faire construire sa maison : Qu'est-ce que l'Afnor ?

**Jean-Michel Rémy :** L'Association française de normalisation est une association loi de 1901, qui existe depuis 1929. Elle est placée sous la tutelle du ministère de l'Industrie. L'Afnor compte quatre entités, chacune ayant son domaine de compétence : la normalisation, la certification, l'édition et la formation.

### Qui décide d'élaborer une norme ?

La moitié des sujets de normes vient des pouvoirs publics, l'autre moitié émane des professionnels qui souhaitent par exemple que soit défini un niveau de qualité pour les produits d'une filière. Mais la norme, contrairement à une réglementation, est volontaire, et indique que telle ou telle entreprise s'engage à respecter un niveau de qualité approuvé. Sur les trente mille normes existantes, seules trois cents sont d'application obligatoire. Elles concernant la sécurité et la santé. Par exemple, dans l'univers de la maison qui regroupe entre trois mille et quatre mille normes, sont obligatoires celles qui concernent l'électricité, la sécurité des piscines, les garde-corps...

### Mais comment est élaborée une norme ?

Au sein d'une commission de normalisation, gérée par un chef de projet Afnor, on réunit tous les acteurs intéressés par cette future norme. La commission compte entre trente et quarante experts, qui élaborent le document. Le chef de projet est là pour faire ressortir un consensus. Une fois les textes mis au point, ils passent par une phase d'enquête et de consultation publique. Le projet est consultable sur le site de l'Afnor, et il est possible d'y émettre des commentaires. Les personnes qui ont fait part d'un avis sont invitées lors du dépouillement. Une fois le projet enrichi de diverses observations, il est soumis à la validation de l'Institut de normalisation. Le processus prend en moyenne dix-huit mois.

### On entend dire parfois que les normes changent. Pourquoi ?

Une norme n'est pas figée, elle peut parfaitement être révisée. D'ailleurs, trois ans après sa publication, une norme est systématiquement examinée. Elle peut alors être confirmée, révisée, ou annulée si elle est obsolète. Ensuite, elles sont réexaminées tous les cinq ans. Mais les circonstances



**Pour être certifié NF Maison individuelle, pour bénéficier de l'agrément Maisons de Qualité ou de la marque Maison de Confiance, le constructeur doit impérativement construire dans le respect de la loi de 1990, c'est-à-dire dans le cadre d'un contrat de construction de maison individuelle (CCMI).**

peuvent faire que ces délais sont anticipés. Par exemple, la norme de 2010 concernant les ascenseurs a été révisée, parce qu'il y avait un problème dans le texte.

### Est-ce que la marque NF est en concurrence avec le marquage européen (EN) ?

La commission européenne de normalisation, dont fait partie l'Afnor, travaille à l'harmonisation des normes des différents pays européens. Chacun d'entre eux mandate une délégation qui défend la position de son pays. Une fois la norme européenne établie, celle-ci annule les normes équivalentes, ou contradictoires. On obtient ainsi un marquage NF EN. En moyenne, il y a entre 10 et 15 % de normes françaises, un peu plus dans la construction (de l'ordre de 20 %). Mais dans les dix ans à venir, peut-être seront-elles remplacées par des normes européennes.

### Nous avons vu que Cequami est l'organisme certificateur en ce qui concerne la marque NF Maison individuelle. Pourquoi ?

Notre filiale Afnor Certification, qui opère en toute indépendance et impartialité, délivre de nombreuses marques, mais dans certains domaines, nous préférons mandater des organismes, comme Cequami, le CSTB, Qualitel, Certivea ou encore Veritas.



Marc Lohéou

La qualification Qualibat est attribuée à des entreprises qui répondent à des référentiels très stricts sur le plan des compétences techniques. Elles doivent bien sûr disposer des moyens humains et matériels indispensables pour mener à bien leurs chantiers. Certains constructeurs, qui remplissent également la fonction d'entreprises de bâtiment, sont qualifiés Qualibat.

de qualité. Sans peut-être savoir exactement ce qu'elle implique réellement. Une norme est un document de référence, qui définit les caractéristiques que doit présenter un produit ou une activité. Ce document est approuvé par un institut de normalisation reconnu, le premier en France étant l'Afnor (Association française de normalisation). Ainsi, partout où l'on trouve la marque NF, c'est l'Afnor qui a validé la norme ou qui a mandaté un organisme pour le faire. Par exemple, en maison individuelle, c'est Cequami et l'Afnor qui ont élaboré ensemble le référentiel. Et c'est Cequami qui se charge de délivrer la certification et d'opérer les contrôles.

### QU'APPORTE LA CERTIFICATION NF MAISON INDIVIDUELLE À MA CONSTRUCTION ?

On peut presque dire que c'est une maison sous « contrôle » ! Pour être certifié NF Maison individuelle, un constructeur a en effet dû déposer un



## Pratique

### Avis d'expert

**Entretien avec Christophe Bonnavent, directeur général de Cequami.**

#### **Faire construire sa maison : qu'est-ce que Cequami ?**

**Christophe Bonnavent :** Cequami est un organisme certificateur, filiale du CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment) et de Qualitel. Il a pour mission de promouvoir la qualité de la maison individuelle. Et pour cela, il dispose de deux outils : la certification et le label de performance énergétique. Ce dernier peut être délivré soit par Cequami, soit par Promotelec. Il est toujours associé à une certification. Rappelons qu'un label est défini par un arrêté ministériel.

#### **Depuis quand Cequami existe-t-il ?**

Il a été créé en 1999, mais l'activité a démarré en 2000. D'abord, l'organisme a lancé et pérennisé la certification NF Maison individuelle. Puis, dans une deuxième phase, depuis 2005, Cequami se développe en tant que référent de la qualité de la maison individuelle.

#### **Sur quoi porte le référentiel de la marque ?**

Trois familles d'exigences sont prises en compte : la qualité d'organisation de l'entreprise, tous les aspects de la relation client, depuis l'information jusqu'au service après-vente, et la qualité des travaux.

#### **Pour être un constructeur certifié, que faut-il faire ?**

C'est une démarche volontaire. Le constructeur doit déposer un dossier. Il s'agit d'un dossier préformaté, au moyen duquel il répond à différentes questions. Toutes les attestations (assurances, garanties financières) doivent être jointes. Toutes ces procédures doivent être écrites. L'assureur fournit aussi un dossier de sinistralité. Nous réalisons par ailleurs un audit, au cours duquel nous rencontrons l'ensemble des collaborateurs pour analyser leur maîtrise des processus du métier. Nous observons ainsi le fonctionnement de l'entreprise, qu'il s'agisse de la partie administrative ou commerciale, ou encore du suivi des travaux. Nous opérons aussi des contrôles sur les chantiers. Attention, il ne s'agit pas d'un contrôle technique. Nous vérifions que le constructeur est apte à voir les dysfonctionnements éventuels.

**Cequami, organisme certificateur, réalise des contrôles sur les chantiers. Le contrôle peut intervenir à n'importe quelle étape de la construction.**

#### **Et une fois la certification accordée ?**

Elle est attribuée pour trois ans. À chaque renouvellement, le constructeur doit fournir son dossier complet. En cours de certification, nous procédons à un audit tous les dix-huit mois, et nous visitons des chantiers tous les ans. En gros, nous voyons un chantier sur quatre. Si le cas se présente, les éléments qui ne vont pas sont notifiés de façon à ce que le constructeur puisse y remédier.

#### **Combien y a-t-il de constructeurs certifiés NF Maison individuelle ?**

On compte cent quarante et un constructeurs certifiés, et quatre-vingt-sept d'entre eux ont opté pour la démarche HQE®.

#### **En quoi consiste cette option démarche HQE® ?**

Le constructeur qui s'engage dans cette démarche pense environnement dans son ensemble. Il travaille sur l'aspect économie d'énergie en étant BBC Effinergie, mais il réduit aussi l'impact du chantier et de la maison sur l'environnement. Par exemple, le chantier doit être à faible nuisance (bruit, quantité de déchets, consommation d'eau, etc.). Le constructeur fournit aussi toutes les Fiches de déclaration environnementale et sanitaire (FDES) des matériaux.

#### **Finalement, la démarche HQE® va plus loin que le label BBC ?**

C'est en effet une démarche plus globale. Mais les deux sont complémentaires : le label BBC Effinergie est un label de performance, tandis que la démarche HQE® envisage l'aspect production de l'énergie. Et même si les constructeurs se sont recentrés sur le BBC, qui constitue la prochaine étape réglementaire, le label HQE® maintient son positionnement.

#### **Obtenir l'un ou l'autre de ces labels demande donc des contrôles supplémentaires ?**

Bien sûr. Pour le label BBC, par exemple, une mission spécifique est nécessaire pour réaliser l'étude thermique, contrôler le chantier sous cet aspect-là.





## Pratique



**Un constructeur NF Maison individuelle bénéficie de la certification pour trois ans, mais subit des contrôles régulièrement. De quoi rassurer l'acquéreur.**

dossier, qui pour être accepté a été vérifié sous toutes ses coutures. Fonctionnement de l'entreprise, relation clients et bien sûr qualités des travaux ont été contrôlés par Cequami, l'organisme certificateur. De plus, la certification n'est pas acquise à vie. Elle est attribuée pour trois ans et renouvelée... ou pas. Votre construction certifiée est donc réalisée dans le respect d'un cahier des charges spécifique, exigeant, apportant des garanties précises. Préalable : un constructeur NF Maison individuelle construit toujours dans le cadre du CCMI (Contrat de construction d'une maison individuelle).

De plus, il existe des options qui viennent compléter la certification. Les constructeurs peuvent en effet choisir d'aller plus loin et faire en sorte, par leurs prestations et leur façon de gérer les travaux, de mériter la marque « démarche HQE® » (haute qualité environnementale) ou le label BBC (Bâtiment basse consommation).

### À QUOI S'ENGAGE UN CONSTRUCTEUR AGRÉÉ MAISONS DE QUALITÉ ?

Association née en 1993, Maisons de Qualité a pour but de sélectionner des constructeurs de qualité, ceux-ci devant impérativement construire dans le cadre de la loi de 1990 (CCMI). Le constructeur qui se lance dans cette demande d'agrément Maisons de Qualité (démarche volontaire) s'engage à respecter une charte précise, concernant aussi bien l'aspect construction que l'aspect relationnel client/constructeur, et ce à toutes les étapes de la construction. L'agrément Maisons de Qualité est attribué pour un an, à la suite d'un audit appréciant la maîtrise technique et organisationnelle du constructeur. Des contrôles sont effectués sur les chantiers, à différents stades d'avancement.

Au-delà de l'agrément, Maisons de Qualité peut délivrer, en collaboration avec Cequami, un label BBC spécifique. Celui-ci répond aux mêmes



## Pratique

### Avis d'expert

**Entretien avec Yannick Allain, directeur de la fédération Maisons de Qualité.**

**Faire construire sa maison : Pourquoi Maisons de Qualité ?**

**Yannick Allain :** Cette association loi de 1901 est née sous l'impulsion d'associations de consommateurs et d'associations familiales, pour aider les acquéreurs à choisir un constructeur de maison individuelle et pour promouvoir la qualité des constructions. Au sein de son conseil d'administration, à côté des associations déjà mentionnées, elle regroupe des constructeurs, des partenaires institutionnels. L'association a été créée dans l'ouest de la France, mais couvre désormais tout le territoire, avec soixante-dix constructeurs agréés.

**Que doit faire un constructeur pour mériter son agrément ?**

Il doit respecter une série d'engagements. Nous sommes très attentifs à l'extrême qualité relationnelle qui doit exister d'un bout à l'autre du projet. L'information préalable, l'accueil, les supports contractuels doivent être de qualité. L'information en cours de projet doit être soignée et fréquente. Le constructeur doit veiller à la propreté du chantier, ainsi qu'à celle de la maison lors de la livraison. Il doit également s'engager à intervenir rapidement si un problème surgit après la livraison. Et bien sûr, il doit s'engager à former régulièrement ses équipes, à estimer correctement les dépenses, à fournir une construction de qualité.

**Comment vérifiez-vous que le constructeur remplit bien les conditions exigées ?**

Le constructeur subit des contrôles. Sous forme d'audit et sous forme de visites de chantiers. Nous inspectons ainsi cinq à six chantiers qui en sont à différents stades d'avancement. Nous effectuons la visite en compagnie des conducteurs de travaux, dont nous vérifions le cursus, le niveau de formation. Nous regardons aussi si les outils sont formalisés, si les réglementations sont connues. L'agrément étant attribué pour un an, nous procédons chaque année aux mêmes vérifications. De plus, nous réalisons systématiquement une enquête de satisfaction auprès de chaque client, quatre à cinq mois après la livraison de la maison. Sous forme d'un entretien d'une vingtaine de minutes.

**Bien sûr, avec l'arrivée de la RT 2012 et des normes BBC, vous délivrez désormais le label BBC.**



**Maisons Soleno, une marque du groupe Artis, est agréée Maisons de qualité. Le constructeur s'engage à respecter une charte, et donc à fournir au client des prestations de qualité, sur le plan relationnel comme sur le plan de la construction.**

Oui, avec Cequami qui est l'organisme certificateur. D'ailleurs, presque tous les constructeurs agréés ont déjà construit des maisons BBC. Il s'agit d'un label BBC élargi, puisque non contents de répondre aux critères d'attribution déterminés par Effinergie, nous ajoutons des critères écologiques. Le constructeur réalise un chantier propre, fournit les FDES (Fiches de déclaration environnementale et sanitaire) des matériaux, s'assure de la qualité de l'air intérieur, permet grâce aux équipements choisis de réaliser des économies d'eau...

**En ce qui concerne les maisons BBC, vous avez d'ailleurs une spécificité...**

Nous avons en effet mis en place début 2011 un programme baptisé Pionniers BBC. Les acquéreurs d'une maison BBC Effinergie réalisée par un constructeur agréé peuvent, s'ils le souhaitent, bénéficier d'un programme d'accompagnement à l'usage, pour une durée de trois ans suivant la livraison de la maison. Ils reçoivent une newsletter qui leur apporte des astuces BBC, des conseils et informations pratiques, de façon à ce qu'ils puissent faire des économies d'énergie grâce à des gestes simples, de bon sens, et en utilisant bien leur maison. De plus, chaque année, un diagnostic gratuit peut être réalisé, pour vérifier les consommations réelles d'eau et d'électricité. Si les consommations sont trop élevées, on en recherche les causes et les façons d'y remédier.

**Comment envisagez-vous le développement de l'association ?**

Nous voulons continuer à cultiver notre originalité de gouvernance, tout en concluant des partenariats. Nous voulons que les constructeurs agréés soient compétitifs et réglementaires. Nous serons donc attentifs à l'optimisation des solutions techniques pour faire en sorte que les maisons qui répondent aux normes de la réglementation thermique de 2012 restent abordables. Ce qui implique un travail en amont avec les industriels, les thermiciens...



Villa Soleil/Serge Chepur



## Pratique

Avec Cequami, organisme certificateur, Maisons de qualité a mis au point un label BBC spécifique, qui répond bien sûr aux critères du BBC Effinergie, auxquels viennent s'ajouter des critères écologiques. Ainsi le constructeur Villa Soleil propose-t-il des maisons BBC, comme la plupart des constructeurs agréés Maisons de Qualité.

critères que tous les labels BBC Effinergie, mais comporte de surcroît des critères écologiques.

### QUALIBAT

Organisme de droit privé, Qualibat est chargé de la qualification et de la certification des entreprises de la construction. Il regroupe les différents partenaires de l'acte de construire (principales organisations professionnelles d'entreprises, d'architectes et de maîtres d'ouvrage publics et privés, différents organismes d'étude, de contrôle et de recherches). Qualibat attribue aux entreprises qui répondent à des référentiels très stricts une qualification (en ce qui concerne les compétences techniques) ou une certification de système qualité (en ce qui concerne l'organisation interne et la gestion de la qualité). Une classification peut également venir indiquer l'importance des moyens humains et financiers de l'entreprise. La qualification Qualibat vient donc attester de la capacité technique d'une entreprise « à réaliser des travaux dans une activité donnée à un niveau de technicité défini ». Obtenir la qualification Qualibat est un moyen pour certains constructeurs, également entreprises de bâtiment, de faire connaître leur savoir-faire en la matière. C'est une commission indépendante qui attribue la qualification et pour cela, elle examine de près la régularité de la situation administrative de l'entreprise sur tous les plans, humain, fiscal, social, et bien sûr le chiffre d'affaires sur les trois années précédentes, ainsi que le chiffre d'affaire ventilé par activité. Par ailleurs, les compétences

techniques sont passées à la loupe et chaque métier (maçon, charpentier, couvreur, électricien...) doit prouver ses qualifications.

### MAISON DE CONFIANCE

Ni certification, ni label, ni agrément, Maison de Confiance est une marque collective mise en place et attribuée par la Fédération française des constructeurs de maisons individuelles (FFC) à ceux de ses adhérents qui en font la demande. L'adhérent s'engage à suivre divers engagements et travaille uniquement sous le régime de la loi de 1990 (CCMI). L'entreprise s'engage à respecter la législation sociale en vigueur dans le bâtiment, à réaliser ses chantiers dans les règles de l'art et à employer des produits de qualité. De plus, le constructeur Maison de Confiance double la durée de la garantie de parfait achèvement, qui passe ainsi d'un à deux ans. ■

### Adresses utiles

**Afnor** : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

**Cequami** (organisme certificateur marque NF Maison individuelle) : 4, avenue du Recteur-Poincaré, 75016 Paris. Tél. : 0 810 01 01 25. Informations sur [www.cequami.fr](http://www.cequami.fr) ou [www.maisonneuecertifiee.com](http://www.maisonneuecertifiee.com)

**Pour connaître les constructeurs possédant la marque NF Maison individuelle** : [www.constructeurs.fr](http://www.constructeurs.fr)

**Maisons de Qualité** : 27, rue d'Athènes, 75009 Paris. Tél. : 0 800 77 56 65 et [www.maisons-qualite.com](http://www.maisons-qualite.com)

**Fédération française des constructeurs** : 10-12, quai Yvan-Tourgueniev, 78380 Bougival. Tél. : 01 30 08 21 90 et [www.ffcmi.com](http://www.ffcmi.com)

**Qualibat** : [www.qualibat.com](http://www.qualibat.com) et 0 810 000 308.

Construire sa Maison