LE RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION NF LOGEMENT

La certification NF Logement concerne la qualité technique de l'opération et la qualité de service apportée à l'acquéreur ; elle repose sur le système de management du promoteur.

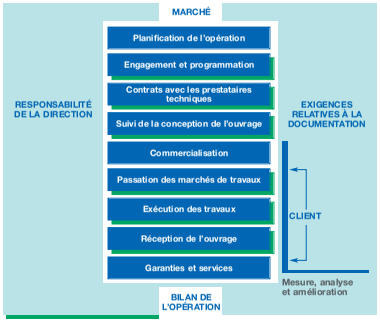
Le promoteur titulaire de la certification NF Logement, peut intégrer la dimension environnementale dans sa démarche de certification avec NF Logement démarche HQE.

1ER ENGAGEMENT : LE SYSTÈME DE MANAGEMENT

Mise en place d'un système de management de la qualité sur la base du Référentiel Qualiprom* intégrant des exigences environnementales pour la démarche HQE.
Ce référentiel a été élaboré par la Fédération des Promoteurs-Constructeurs, Certivéa, AFNOR Certification (et l'Association HQE pour les enjeux environnementaux de la construction). Il s'applique à l'organisation du promoteur depuis l'engagement du projet jusqu'au parfait achèvement.

Des exigences supplémentaires propres au référentiel NF Logement sont à prendre en compte :

- réalisation d'un témoin technique
- limitation du délai de levée de réserve



- NF Logement
- NF Logement démarche HQE

*Qualiprom® : délivré par Certivéa, 4 avenue du Recteur Poincaré 75016 Paris - www.certivea.fr

2E ENGAGEMENT : LES EXIGENCES TECHNIQUES

Le référentiel technique de la marque NF Logement repose sur 6 domaines.
Pour chaque domaine, il est défini trois niveaux de performance qui permettent d'attribuer à l'opération un profil de qualité technique : Excellent, Très bon et Bon.

LES 6 DOMAINES TECHNIQUES de la certification NF Logement

- **Confort acoustique** *ex. : performance des cloisonnements intérieurs*
- **Confort thermique et la ventilation** *ex. : performance énergétique de l'opération*
- **Sécurité vis-à-vis du risque d'intrusion** *ex. : accès aux logements ou parties communes depuis l'extérieur*
- **Accessibilité et adaptation de l'habitat au vieillissement**
- **Durabilité de l'ouvrage** *ex. : utilisation de produits certifiés*
- **Aménagement des cuisines et prédispositions liées aux équipements ménagers** *ex. : établissement d'un plan d'aménagement des cuisines*

- Vous déterminez le profil de qualité de votre opération en fonction de votre niveau d'exigence.

Exemple de profil

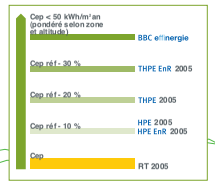
Niveaux de performance :
Excellent
Très bon
Bon

DIAGNOSTIC DES PERFORMANCES ÉNERGÉTIQUES
La demande est contractuelle, elle est formulée lors de la demande d'admission puis le DPE est réalisé opération par opération au moment de la réception des ouvrages.

Étiquette énergétique du bâtiment (ou de la maison)

Étiquette émission Gaz à effet de serre

MARQUAGES DES LABELS ÉNERGÉTIQUES
Le label énergétique – délivré en option de la certification – est délivré à l'opération après l'évaluation de l'étude thermique du dossier marchés. L'attestation au logement avec label n'est remise qu'à la livraison et si les vérifications in situ sont conformes.



NF LOGEMENT démarche HQE

Pour les opérations engagées dans la démarche HQE, il y a lieu de satisfaire également des exigences environnementales décrites dans l'addendum au référentiel.
Pour chaque critère technique évalué dans chacune des 14 cibles HQE, il est défini 3 niveaux de performance : TP Très Performant, P Performant, B Base (le niveau Base étant supérieur à la réglementation applicable).

14 PRÉOCCUPATIONS réparties selon deux domaines et quatre familles

Domaine D1
Maîtriser les impacts sur l'environnement extérieur

Famille F1 : ÉCO-CONSTRUCTION
Cible 1 : Relations des bâtiments avec leur environnement immédiat
Cible 2 : Choix intégré des procédés et produits de construction
Cible 3 : Chantier à faibles nuisances

Famille F2 : ÉCO-GESTION
Cible 4 : Gestion de l'énergie
Cible 5 : Gestion de l'eau
Cible 6 : Gestion des déchets d'activité
Cible 7 : Gestion de l'entretien et de la maintenance

Domaine D2
Créer un environnement intérieur satisfaisant

Famille F3 : CONFORT
Cible 8 : Confort hygrothermique
Cible 9 : Confort acoustique
Cible 10 : Confort visuel
Cible 11 : Confort olfactif

Famille F4 : SANTÉ
Cible 12 : Qualité sanitaire des espaces
Cible 13 : Qualité sanitaire de l'air
Cible 14 : Qualité sanitaire de l'eau

CONDITIONS D'ATTRIBUTION
Les 14 cibles doivent être traitées : 3 cibles minimum en Très Performant
4 cibles minimum en Performant
7 cibles maximum en Base

La cible 1 « Relation harmonieuse des bâtiments avec leur environnement » doit atteindre le niveau Performant. La cible 4 « Gestion de l'énergie » doit atteindre au moins le niveau Performant.
La cible 14 « Qualité sanitaire de l'eau » doit atteindre les niveaux Base ou Performant.

EXEMPLE DE PROFIL ENVIRONNEMENTAL
Vous déterminez le profil de qualité environnementale de votre opération en fonction de votre niveau d'exigence.

Cibles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Très performant														
Performant														
Base														

3E ENGAGEMENT : LA QUALITÉ DE SERVICE

Vous vous engagez avec la certification NF Logement à apporter aux acquéreurs une qualité de service, depuis la commercialisation jusqu'au terme de l'année de parfait achèvement.

- L'information et la communication : sur votre société, sur l'opération, sur le déroulement du chantier
- L'obligation de fournir une garantie extrinsèque à l'acquéreur
- L'obligation de proposer une visite du logement pendant le chantier
- L'engagement de traiter dans des délais réduits après la livraison les demandes des acquéreurs
- L'engagement de remettre à l'acquéreur lors de la livraison une attestation NF Logement et un livret du propriétaire
- L'obligation de réaliser des enquêtes de satisfaction
- L'engagement de remettre à l'acquéreur lors de la livraison une attestation NF Logement démarche HQE et livret des « gestes verts »

LE PROCESSUS DE CERTIFICATION

Comment devenir titulaire ?

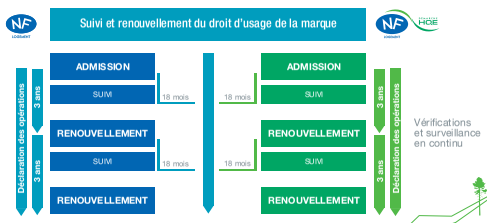
1. **Demande d'admission**
   Deux possibilités :
   - processus général (1)
   - processus progressif (2)
2. **Diagnostic d'opérations**
3. **Audit du système de management**
4. **Consultation du Comité d'Application* de la marque**

SI AVIS FAVORABLE
Titulaire du droit d'usage de la marque pour une durée de 3 ans

* CERQUAL consulte le Comité d'Application ou groupe d'avis si nécessaire : il est composé de façon équilibrée d'un collège de promoteurs titulaires du droit d'usage de la marque, de bénéficiaires de la certification, de représentants de la filière construction et d'organismes techniques.

(1) Le promoteur répond à l'intégralité des exigences du référentiel (système de management, produits et services) : une opération sur quatre sera vérifiée, soit au moins une par an.

(2) Le promoteur répond partiellement aux exigences du système de management et à la totalité des exigences produits et services. Il dispose de 18 mois pour se mettre à niveau. En contrepartie, 100 % des opérations feront l'objet d'une vérification (ce processus n'est pas envisageable dans le cas de la certification NF Logement démarche HQE).

(3) Si le promoteur est titulaire du droit d'usage de la certification NF Logement, l'audit du système de management pour NF Logement démarche HQE sera allégé et ne portera que sur la portée du management environnemental du référentiel Qualiprom.

Il existe également un **processus-test** qui vous permet de tester uniquement la marque NF Logement sur l'une de vos opérations (se renseigner auprès de votre correspondant CERQUAL).