



S'INFORMER
DISCUTER
PARTAGER

LES CAHIERS TECHNIQUES DES 17-VIN DU CeRCAD

LES SIGNES
DE QUALITE DANS
LA CONSTRUCTION
ET L'AMENAGEMENT.

N.3

MARS 2012

Le CeRCAD

, Centre de Ressources de la Construction et de l'Aménagement Durables de Midi-Pyrénées, a été mis en place en avril 2010, d'une part pour accompagner l'évolution des pratiques des professionnels du bâtiment et de l'aménagement face aux nouvelles exigences réglementaires, et d'autre part pour répondre aux enjeux de développement durable.

Il est porté par vingt membres fondateurs dont l'ADEME Midi-Pyrénées, la DREAL Midi-Pyrénées, la Région Midi-Pyrénées, le CRC BTP et l'Europe qui le soutiennent financièrement.

Une des missions prioritaires du CeRCAD Midi-Pyrénées est d'informer les professionnels du bâtiment et de l'aménagement des évolutions venant impacter leurs métiers.

Dans ce cadre, le CeRCAD a lancé en juillet 2011 des rencontres thématiques trimestrielles dédiées aux professionnels de la construction et de l'aménagement :

les « 17-Vin du cercad ».

Ces rendez-vous ont pour objectifs d'informer (les essentiels à retenir sur la thématique abordée), de discuter (place avant tout au débat et aux questions des professionnels) et de partager (la convivialité est mot d'ordre pour le CeRCAD et permet, ici, de poursuivre la discussion en dégustant des produits régionaux).

Soucieux de faire bénéficier au plus grand nombre l'essentiel de ces échanges, le CeRCAD propose de retrouver une synthèse de chacune de ces rencontres dans le cadre de sa collection « Les Cahiers Techniques des 17-Vin du CeRCAD » en accès libre sur

www.cercad.fr

L'équipe d'animation du CeRCAD
nouscontacter@cercad.fr

LES SIGNES DE QUALITÉ DANS LA CONSTRUCTION ET L'AMÉNAGEMENT.

Certifications CERQUAL, QUALITEL, labellisations BBC, HQE, normalisations AFNOR, NF, démarches qualité, ... Ces dernières années les vocables et les signes censés accorder du crédit à la qualité des « *objets de la construction* » n'ont cessé de fleurir. A tel point que ces « *estampilles* », initialement conçues pour rassurer les acheteurs (mais aussi les assureurs), ont paradoxalement, et de plus en plus souvent, semé le trouble dans l'esprit de nombreux acteurs du bâtiment et de l'aménagement. C'est par conséquent dans l'idée d'aider ces derniers à mieux se repérer dans l'univers des signes de qualité qu'a été organisé le troisième 17-vin du CeRCAD.



LES SIGNES DE QUALITÉ... EN GÉNÉRAL

BIENVENUE DANS LA JUNGLE DES SIGNES DE QUALITÉ

MYRIAM MONTCOUQUIOL DE L'ADEME MIDI-PYRÉNÉES,

illustre la complexité de cette « signalétique » en prenant l'exemple d'Effinergie : « *ce terme que l'on connaît a priori tous est une association, mais aussi un signe de qualité* ». Mais ce n'est pas tout : « *Effinergie est aussi une marque qui répond aux exigences du label BBC (Bâtiment Basse Consommation)* » ajoute-t-elle. Vous avez dit compliqué ! Reste qu'il existe certains moyens de classifications permettant de mieux se repérer dans la jungle des signes de qualité.

Premier aiguillage, « *tous les signes de qualité ne se valent pas* ». Ces derniers se partagent en trois grandes catégories (« *les appellations* », « *les qualifications* » et « *les certifications* ») et, en effet, si dans tous les cas, ils suivent le même process – le signe de qualité s'appuie toujours sur un document de référence (une charte ou un référentiel), sur un organisme qui délivre le signe de qualité selon une procédure singulière et des critères d'évaluation, et enfin, sur un suivi et une durée de validité –, ils seront plus ou moins exigeants en fonction des catégories. Ainsi le processus de validation et d'évaluation d'une appellation sera moins exigeant que celui d'une certification.

Autre classification à connaître pour mieux se retrouver : celle distinguant les différents « *objets qualifiés* ». Ici aussi, on répertorie trois grandes familles : « *on peut appeler, qualifier ou certifier les ouvrages (c'est-à-dire le bâtiment ou l'opération d'aménagement), les services qui sont proposés par l'entreprise (son système de management, la compétence des personnes ou de l'entreprise elle-même) et enfin les produits (matières premières utilisées pour construire)* ». C'est à travers cette typologie que s'est organisée la table ronde qui réunissait neuf intervenants.

LES SIGNES DE QUALITÉ DES PRODUITS

L'EXEMPLE DU MARQUAGE CE



EMMANUEL SARRATO, DE LA DREAL MIDI-PYRÉNÉES

a focalisé son intervention sur le marquage CE : « Au départ, ces deux lettres ont été créées pour que les produits puissent être reconnus, et ainsi circuler librement dans tous les états de l'Union Européenne ». Reste qu'une fois le sigle CE apposé, il engage le fabricant du produit en question à respecter des exigences essentielles, fixées par une Directive européenne, « exprimées comme des objectifs centrés sur la sécurité, la santé et la protection des citoyens et de leur environnement ». On parle d'une conformité aux normes harmonisées. Mais ce n'est pas tout : « cette grille d'exigences est une base à partir de laquelle sera construite un référentiel plus technique qui permettra d'évaluer précisément le produit ». Lorsqu'il n'existe pas encore de normes harmonisées, c'est un agrément technique européen – similaire à l'avis technique expérimental français (ATEX) - qui fera foi.

Dans les faits, lorsqu'un industriel souhaite étiqueter CE sur un de ses produits, il va pouvoir faire appel à des organismes externes... « ou tout faire lui-même ». En effet, le signe de qualité sera plus ou moins difficile à obtenir selon le produit. Celui-ci varie de 4 à 1+ ; le niveau 1+ constitue un niveau certificatif requérant l'intervention systématique d'organismes tiers pour l'évaluation du produit, pour la réalisation d'essais et de contrôles de production... et le niveau 4, un simple niveau déclaratif où le fabricant peut faire lui-même ses essais initiaux et contrôler sa fabrication à l'usine. Ce sont ces différents process qui conduiront au marquage CE ; « sachant que si l'on regarde le dos d'une bouteille d'eau, on apercevra le sigle, sans savoir s'il s'agit du niveau certificatif ou déclaratif » ajoute Emmanuel Sarrato.

LES SIGNES DE QUALITÉ DES ACTEURS DE LA CONSTRUCTION

QUALIBAT ET OPQIBI : DES CERTIFICATEURS 'RECONNUS GRENELLE'

Garantir à minima la qualité des produits de construction est une chose, s'assurer que les hommes qui les mettent en œuvre le font dans les règles de l'art en est une autre. C'est toute l'importance de cette phase qu'ont parfaitement compris le Ministère du Développement durable et l'ADEME, au point qu'ils aient souhaité l'améliorer avec l'instauration de la mention « Reconnu Grenelle de l'Environnement ». L'objectif de cette nouvelle

reconnaissance - qui vient s'appliquer sur des signes de qualité existants - est triple : « valoriser davantage les entreprises reconnues pour leur savoir-faire en termes de rénovation énergétique ou de performance énergétique » ; « aider les particuliers à mieux repérer les entreprises porteuses d'un signe de qualité attestant leurs compétences en la matière » ; et enfin à terme, « harmoniser l'ensemble des signes de qualité ». C'est donc dans ce large dessein qu'une charte a été rédigée et pour laquelle chaque signataire s'engage à satisfaire les prescriptions dans les 2 ans qui suivent.

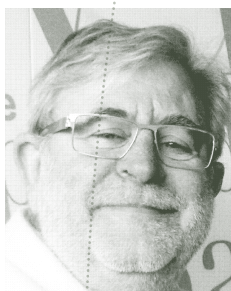
LES SIG NES



QUALIBAT est l'un des organismes certificateurs ayant souscrit à la charte. Le premier engagement concerne « l'accréditation de l'organisme par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) » explique Yves Chatard, Délégué Régional de l'organisme. QUALIBAT crée en 1949 est connu comme un annuaire des entreprises du bâtiment, est devenu au fil du temps un outil d'aide à la décision et à la sécurisation dans le choix des entreprises.

Il contrôle « la capacité de faire de ces dernières », à savoir leur régularité administrative, leur solidité financière et la démonstration des moyens humains et matériels propres à l'entreprise. Une fois ces éléments vérifiés, QUALIBAT se préoccupe des références de chantier, afin de juger des compétences de l'entreprise in vivo : « une vérification de terrain qui va jusqu'à l'interrogation des maîtres d'ouvrage ». QUALIBAT, « COFRACqué » depuis 2008, permet d'attribuer les qualifications sur environ 280 métiers, parmi lesquels seuls les métiers concernés par l'efficacité énergétique ou les énergies renouvelables peuvent obtenir la mention « Reconnu Grenelle de l'Environnement ».

La qualification est décernée par une commission d'examen qui comporte deux collèges : le premier composé d'entreprises, elles-mêmes qualifiées, et le deuxième d'utilisateurs (maîtres d'ouvrages sociaux, promoteurs privés, assureurs, bureaux de contrôle...). Cette validation de la reconnaissance sera valable pour 2 ou 4 ans selon les preuves de qualité produites par l'entreprise. QUALIBAT assure aussi un suivi annuel des évolutions de l'entreprise : 1200 entreprises qualifiées QUALIBAT en Midi-Pyrénées.



La démarche de l'OPQIBI (l'Organisme de Qualification de l'Ingénierie) est similaire à celle de QUALIBAT : « sauf que nous attribuons une qualification pour les bureaux d'études, les ingénieurs-conseil spécialisés dans le bâtiment, l'industrie, l'infrastructure... » explique René Gamba, administrateur de cet organisme, également agréé par le COFRAC. Condition sine qua non pour l'intervenant, « dans le sens où un organisme qui délivre un label, une qualification ou une certification se doit d'être lui-même irréprochable ».

Autre point commun de l'OPQIBI et de QUALIBAT : il s'agit d'organismes de qualification d'entreprises et non pas d'organismes de certification de personnes. Car sans remettre en cause la qualité de la deuxième catégorie, l'administrateur de l'OPQIBI rappelle « qu'on ne contracte pas avec un homme ou une femme mais avec une entreprise ; et dans ces conditions la certification de ce dernier ou de cette dernière n'est pas du ressort du client mais de celui du chef d'entreprise ».

« Eco-artisan » et « Pros de la performance énergétique » : deux labels en quête de plus de reconnaissance ?

C'est suite au Grenelle de l'environnement que la CAPEB a souhaité être en mesure de qualifier ses adhérents. « Ne pouvant pas être juges et partis, nous avons décidé de confier la mise en place de ce label à QUALIBAT » confie Louis Belmonte, Président de la CAPEB de la Haute Garonne.

Le label « éco-artisan » concerne les artisans qui font de la rénovation énergétique. Pour ce label, les artisans ont suivis deux modules de la formation FEEbat (Formation aux Économies d'Énergie des Entreprises et artisans du Bâtiment). Trois ans après son lancement, on dénombre environ 150 « éco-artisans » sur la région Midi-Pyrénées. Pour Louis Belmonte, pas de doutes, « le label devrait s'installer durablement dans le paysage des signes de qualité ». D'autant qu'à compter du 1er janvier 2014, les incitations financières seront conditionnées au recours à des entreprises ou artisans reconnus Grenelle de l'environnement.



Dans le même temps, la Fédération française du bâtiment (FFB) a développé la marque « Les Pros de la Performance Énergétique » à destination des entreprises, concernant la rénovation et le neuf. Véronique Linet, responsable « environnement » à la FFB, précise que la marque « Les pros de la performance énergétique » s'appuie sur un process de qualification QUALIBAT. A l'instar de la marque « Eco-artisan », le suivi de la formation FEEbat est un préalable obligatoire. Avec l'apparition du « Reconnu Grenelle

Environnement », les contrôles seront plus fréquents : « il faudra justifier de références de qualité tous les deux ans, et non plus tous les trois ans ».

LES SIGNES DE QUALITÉ DES OUVRAGES



PROMOTELEC ET CERQUAL : CERTIFICATEURS D'OUVRAGES CONCURRENTS ?

Après la certification des hommes et des structures, Dominique Cottineau, Délégué Régional de Promotelec, expose celle des ouvrages. Cette association « assure une mission de certificateur, sous convention avec les pouvoirs publics, permettant de délivrer les labels HPE et BBC », labels non obligatoires venant certifier des ouvrages dont la performances énergétique est supérieure à la réglementation en vigueur.

CERQUAL (Certification Qualité du Logement) est un autre organisme certificateur de logement. Cette filiale de l'association QUALITEL, « a également conventionné

avec l'Etat pour délivrer les labels énergétiques relatifs à la Réglementation thermique en vigueur » explique Cédric Queval, responsable de l'Agence CERQUAL Grand Sud Ouest. CERQUAL vient attester qu'un ouvrage est bien conforme à des exigences en termes d'acoustique, de thermique, de plomberie sanitaire, de durabilité de l'enveloppe,... « qui vont systématiquement au-delà de la réglementation ». C'est d'ailleurs l'accréditation de cette « qualité globale » qui différencie CERQUAL de PROMOTELEC, faisant de ces deux organismes « des acteurs complémentaires plutôt que des concurrents ».

AFNOR ET HQE : NORMALISER DES OPERATIONS D'AMENAGEMENT.

Parfois la certification d'ouvrages, au-delà d'une unité, peut porter sur un quartier tout entier. C'est ce dont est venu témoigner Bernard Leservoisier, chef de projet Normalisation à l'AFNOR, qui travaille au développement d'un référentiel pour les quartiers d'affaires, différent de ceux existants autour des villes durables ou des éco-quartiers.

La mission de l'AFNOR consiste à normaliser ces territoires particuliers ; c'est-à-dire « créer un cahier des charges que les établissements publics d'aménagement, les sociétés d'économie mixtes ou les collectivités locales pourront imposer aux entreprises qui s'installeront dans leurs quartiers d'affaires ».

Dans le détail, il s'agit de trois normes. La première, quasiment achevée, est une sorte de cadre général qui fixe la ligne de bon aménagement (durable) d'un quartier d'affaires. La deuxième norme concerne l'élaboration d'indicateurs « mesurables et évaluables » ; alors que la troisième est une norme d'exigence dont un organisme de certification pourra s'emparer pour développer la marque « NF Aménagement Durable quartier d'affaires ».

Véronique Linet, qui représente également l'association HQE, évoque la démarche HQE aménagement qui s'applique à « tous types d'opération d'aménagement ».

Là aussi, c'est le Grenelle de l'Environnement qui a accéléré les choses : l'association HQE a repris des travaux engagés au début des années 2000 avec le SNAL (Syndicat National des Aménageurs Lotisseurs) afin d'élaborer un guide pratique destiné aux aménageurs désireux de piloter leurs opérations selon la démarche HQE aménagement, avec au bout « la possibilité de faire certifier leur opération par CERTIVEA ». Comme dans le cadre d'HQE bâtiment, cette certification passe par le respect d'un système de management d'opération précis : « à chacune des 6 étapes identifiées du projet, chaque acteur de l'opération s'engage sur des objectifs écrits, selon un calendrier précis, en respectant un cahier des charges... » ; sans oublier de suivre un certain nombre d'exigences en termes d'indicateurs de performance. Une façon de faire qui sans remettre en cause le fonctionnement d'une opération d'aménagement classique, laisse augurer une approche plus exhaustive des préoccupations

de développement durable : « ainsi s'efforce-t-on de préserver les ressources naturelles, de favoriser la qualité environnementale et sanitaire mais aussi de promouvoir la vie sociale de proximité, tout en confortant la dynamique économique des opérations ».

A ce jour, la certification n'a encore jamais été délivrée. L'association HQE a prévu de mettre en place un club d'utilisateurs du guide afin « de pointer les améliorations à prévoir, mais aussi de faire reconnaître cette initiative à l'international ».

CONCLUSION

LES SIGNES DE QUALITÉ DANS LA CONSTRUCTION ET L'AMÉNAGEMENT.

PAR JOCELYNE BLASER



L'ensemble des témoignages nous permettent d'y voir plus clair dans la « jungle des signes de qualité ». De la certification des produits à celle d'une opération globale d'aménagement, le chemin parcouru transcrit la volonté d'attester du niveau de qualité à la fois des démarches et de l'ouvrage livré. Au-delà du concept, ces certifications sont des garanties, pour le maître d'ouvrage et l'utilisateur, d'une réflexion aboutie commune des différents acteurs, d'un contrôle de niveau de performance et de l'engagement des professionnels sur la qualité.

La prochaine ambition serait de faire connaître au niveau international ces initiatives. Ambition qui devrait s'inscrire dans le projet d'harmonisation international porté par ISO (organisation internationale de normalisation). Ce projet s'est récemment traduit par la création d'un comité technique sur l'aménagement durable, avec au niveau français, la mise en place d'une commission « miroir » qui déterminera la position française sur cette famille de normes.

LES CAHIERS TECHNIQUES DES 17-VIN DU CeRCAD :

Directrice de publication : *Jocelyne Blaser*

Comité de rédaction : *Myriam Montcouquiol, Illona Pior, Benoit Kleiber*

Rédaction : *Echocité - echocite@free.fr*

Conception graphique et mise en page : *Arterrien - info@arterrien.com*

Impression : *Art et Caractère*



Papier recyclé



IMPRIM'VERT®

