



AFAQ/AFNOR CERTIFICATION

Organisme certificateur
11 rue Francis de Pressensé
F - 93571 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX



Association HQE®

4 avenue du Recteur Poincaré
F - 75782 PARIS CEDEX 16



CENTRE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE
DU BATIMENT

Organisme mandaté
4 avenue du Recteur Poincaré
F - 75782 PARIS CEDEX 16



Gestion sectorielle assurée
par le CSTB

REGLES DE CERTIFICATION

MARQUE NF

Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®

Bureau - Enseignement



N° d'identification AFAQ/AFNOR CERTIFICATION : NF 380

Révision n° 00, mise en application : 01/02/2005

Date de première mise en application : 01/02/2005

SOMMAIRE

0. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS	4
1. PRESENTATION ET CHAMP D'APPLICATION	5
1.1. Objectifs et champ d'application	5
1.1.1. Champ d'Application.....	5
1.1.2. Définition du demandeur	5
1.2. Notre offre	6
1.2.1. La marque NF	6
1.2.2. La marque « Démarche HQE® »	6
1.3. Référence à la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®	6
1.3.1. Les textes de référence	6
1.3.2. Les caractéristiques certifiées	7
2. LE REFERENTIEL	8
2.1. Les Règles Générales de la marque NF	8
2.2. Les règles de certification de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®	8
2.3. Le référentiel technique de certification	8
3. OBTENIR LA CERTIFICATION	9
3.1. Définition des conditions d'intervention	9
3.1.1. Demande de droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® ..	9
3.1.2. Etude de recevabilité	9
3.1.3. La proposition d'intervention.....	9
3.2. La procédure de certification	10
3.2.1. Points à clarifier (PAC)	10
3.2.2. Audits et vérifications	10
3.2.3. Suivi des corrections et actions correctives.....	11
3.2.4. Rapport d'examen pour présentation au Comité d'Application	11
3.3. Décisions de certification	11
3.3.1. Avis du Comité d'Application	11
3.3.2. Décision suite à une demande de certification	12
3.3.3. Contestation de la décision	12
3.4. Droit d'usage de la marque	13
3.4.1. Certificat de droit d'usage de la marque.....	13
3.4.2. Communication et références minimum à la marque NF	13
3.4.3. Modalités de marquage	13

4. GESTION DE LA CERTIFICATION	15
4.1. Modifications concernant le Maître d'Ouvrage	15
4.2. Modifications concernant l'opération	15
4.3. Sanctions	15
4.3.1. Avertissement.....	15
4.3.2. Suspension du certificat	15
4.3.3. Retrait définitif du certificat	15
4.4. Conditions de démarquage	15
4.4.1. Les cas de démarquage	15
4.4.2. Le démarquage	15
4.5. Usages Abusifs	15
5. LES INTERVENANTS	15
5.1. L'Association HQE®	15
5.2. AFAQ/AFNOR CERTIFICATION	15
5.3. Le CSTB, Organisme mandaté	15
5.4. Auditeurs	15
5.5. Comité d'Application	15
5.5.1. Rôle du Comité d'Application	15
5.5.2. Composition du Comité d'Application.....	15
5.6. Groupe d'Avis	15
6. REGIME FINANCIER	15
6.1. Prestations afférentes à la certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®	15
6.1.1. Etude de recevabilité.....	15
6.1.2. Droit d'inscription	15
6.1.3. Instruction de la demande pour chaque phase	15
6.1.4. Audit	15
6.1.5. Interventions supplémentaires.....	15
6.1.6. Droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®	15
6.1.7. Promotion	15
6.2. Recouvrement	15

Les présentes règles de certification ont été approuvées par :

- le Directeur Exécutif d'AFAQ/AFNOR CERTIFICATION le 25 janvier 2005 pour la Marque NF,
- le Président de l'Association HQE® le 7 décembre 2004 pour la Marque Démarche HQE®.

AFAQ/AFNOR CERTIFICATION, l'Association HQE® et le CSTB s'engagent avec les représentants des :

- Maîtres d'ouvrage,
- Acteurs du bâtiment,
- Usagers des bâtiments,
- Institutionnels,

à s'assurer de la pertinence de ces règles, en terme de processus de certification et de définition des exigences par rapport à l'évolution du marché.

Les règles de certification peuvent donc être révisées, en tout ou partie, par AFAQ/AFNOR CERTIFICATION et l'Association HQE® sur proposition du CSTB et, dans tous les cas, après consultation du Comité d'Application. La révision est approuvée par le Directeur Exécutif d'AFAQ/AFNOR CERTIFICATION et le Président de l'Association HQE®, chacun en ce qui les concerne.

Le rôle et le fonctionnement de ce Comité d'Application sont décrits dans le chapitre 5.5.1 des présentes règles.

La composition de ce Comité d'Application est décrite dans le chapitre 5.5.2 des présentes règles.

0. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Les versions antérieures de ce document sont remplacées par la version en vigueur.

N°de révision	Date de mise en application	Principales modifications effectuées
00	01/02/05	Création des règles de certification

1. PRESENTATION ET CHAMP D'APPLICATION

1.1. Objectifs et champ d'application

NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® est une marque de certification qui s'inscrit dans le cadre de la certification des produits et des services autres qu'alimentaires prévue dans les articles R-115-1 à R115-12 et L 115-27 à L 115-33 du code de la consommation.

Elle atteste que les opérations certifiées sont programmées, conçues et réalisées en conformité avec les exigences des présentes règles de certification.

Ces règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF. Elles définissent, quel que soit le type de bâtiments du secteur tertiaire⁽¹⁾, les conditions selon lesquelles le droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® peut être délivré par le CSTB.

Le droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® est accessible à toute opération répondant, d'une part, au champ d'application défini ci-dessous et d'autre part, aux exigences définies dans le chapitre 2.

Avertissement : la qualité environnementale est une composante indispensable à la qualité architecturale. Cependant la certification n'a pas pour objet de juger de la qualité architecturale mais de vérifier de quelle manière elle contribue à la qualité environnementale.

1.1.1. Champ d'Application

A la date de mise en application des présentes règles, la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® s'applique à des opérations de construction faisant l'objet d'un Référentiel technique de certification.

Ce référentiel concerne pour le moment les opérations :

1. De bureau et d'enseignement.
Les bâtiments de bureau et d'enseignement qui entrent dans le champ d'application de la marque NF Bâtiments tertiaires - Démarche HQE® ont un usage bureau et/ou enseignement majoritaire.
2. Neuves ou de réhabilitation lourde.
Les exigences ont été calibrées pour des opérations neuves. Néanmoins, des opérations de réhabilitation pourront entrer dans le champ de la certification si elles respectent ces exigences.
3. Réalisées en Europe.
Certains critères de la qualité environnementale sont établis sur la base de méthodes issues de la réglementation française. Dans le cas de réglementations nationales particulières, et afin de satisfaire à ces dernières, les acteurs de l'opération peuvent proposer une méthode alternative d'évaluation pour la Qualité Environnementale du Bâtiment (voir principe d'équivalence au paragraphe 3.2.1).

NOTE : Le champ d'Application de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® sera étendu progressivement à d'autres types d'opérations.

1.1.2. Définition du demandeur

Dès lors qu'il propose de réaliser une opération de construction répondant au champ d'application défini ci-dessus, tout Maître d'Ouvrage, public ou privé, est habilité à demander à bénéficier du droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® pour son opération.

⁽¹⁾ Le **secteur tertiaire** regroupe l'ensemble des entités dont la fonction est de fournir un service qu'il soit marchand ou non marchand, à destination des entreprises ou des particuliers.

1.2. Notre offre

1.2.1. La marque NF

La marque NF est la marque nationale de conformité aux normes françaises, européennes et internationales, et à des spécifications particulières si nécessaire. La marque NF est la propriété d'AFNOR. AFNOR a concédé à AFAQ/AFNOR CERTIFICATION une licence totale d'exploitation de la marque NF. C'est une marque collective de certification dont l'usage est autorisé dans les conditions fixées par des règles générales et par les présentes règles de certification.

Le réseau NF est constitué d'organismes gestionnaires de certification, de laboratoires et d'organismes d'inspection et d'audit, représentant une expérience de plus de 50 ans au service de la qualité et de la valorisation des produits de qualité.

Conformément à l'article 3 des Règles générales de la marque NF, AFAQ/AFNOR CERTIFICATION confie au CSTB l'exercice des diverses fonctions nécessaires à la gestion de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

1.2.2. La marque « Démarche HQE® »

La marque « Démarche HQE® » est une marque déposée à l'INPI le 20 juin 2003, dont l'Association HQE® bénéficie d'une licence totale et exclusive d'usage et d'exploitation. Elle est destinée à caractériser l'image environnementale d'une certification d'ouvrages.

Par convention, l'Association HQE® et AFAQ/AFNOR Certification collaborent en vue de développer et promouvoir la marque « Démarche HQE® » en complément des marques NF « Ouvrages ».

Cette collaboration se traduit par l'apposition d'un marquage unique



sur les ouvrages conformes aux exigences fixées par les règles de certification des marques NF « Ouvrages » et aux exigences environnementales élaborées et actualisées par l'Association HQE® de manière consensuelle.

Les conditions et modalités d'usage de ce marquage figurent au chapitre 3.4 des présentes règles.

Conformément à l'article 2 de la convention du 13 février 2004 entre AFAQ/AFNOR CERTIFICATION et l'Association HQE®, AFAQ/AFNOR CERTIFICATION confie au CSTB l'exercice des diverses fonctions nécessaires à la gestion de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

1.3. Référence à la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®

Le marquage fait partie intégrante de la certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

Par ailleurs, la loi française exige l'indication des principales caractéristiques certifiées, ce qui représente un avantage pour les consommateurs.

1.3.1. Les textes de référence

- La réglementation

La communication sur les informations relatives à la certification de produits et de services est encadrée par la réglementation : celle-ci a pour objectif de rendre transparente, pour les consommateurs et les utilisateurs, la signification des labels, marques de certification, etc.

Ainsi, l'article R 115-10 du Code de la consommation stipule que, lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, doivent obligatoirement être portés à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification ainsi que son adresse,
- l'identification du référentiel servant de base à la certification,
- les caractéristiques certifiées essentielles.

- Les règles générales de la marque NF

Les modalités de marquage définies au chapitre 3.4 des présentes règles ont pour but de guider le Maître d'Ouvrage dans le respect des exigences réglementaires et des exigences de la certification NF. Les articles 4, 11, 14 et 15 des règles générales de la marque NF précisent les conditions d'usage, les conditions de validité et les modalités de sanction lors d'usage abusif.

1.3.2. *Les caractéristiques certifiées*

Au sens des articles L 115-27 et suivants du Code de la Consommation, les caractéristiques certifiées sont les suivantes :

- Mise en œuvre d'un système de management d'opération permettant de fixer les cibles environnementales, d'organiser l'opération pour les atteindre tout en maîtrisant les processus de réalisation opérationnelle.
- Atteinte au moins d'un niveau très performant pour 3 cibles environnementales, d'un niveau performant pour 4 cibles environnementales et d'un niveau base pour 7 cibles environnementales choisies parmi les 14 suivantes. Pour les bâtiments devant répondre à la réglementation thermique, la cible 4 doit être traitée en niveau performant ou très performant.

- | |
|--|
| Cible 1 : Relation harmonieuse des bâtiments avec leur environnement immédiat. |
| Cible 2 : Choix intégré des produits, systèmes et procédés de construction |
| Cible 3 : Chantier à faibles nuisances |
| Cible 4 : Gestion de l'énergie |
| Cible 5 : Gestion de l'eau |
| Cible 6 : Gestion des déchets d'activités |
| Cible 7 : Maintenance - Pérennité des performances environnementales |
| Cible 8 : Confort hygrothermique (chaud, froid, taux d'humidité sur l'année) |
| Cible 9 : Confort acoustique |
| Cible 10 : Confort visuel |
| Cible 11 : Confort olfactif |
| Cible 12 : Qualité sanitaire des espaces |
| Cible 13 : Qualité sanitaire de l'air |
| Cible 14 : Qualité sanitaire de l'eau |

2. LE REFERENTIEL

Le référentiel de la présente application des marques NF et Démarche HQE® est constitué des Règles Générales de la marque NF, des présentes règles de certification et du référentiel technique de certification qui y est référencé.

L'ensemble constitue le référentiel de certification au sens du Code de la Consommation.

2.1. Les Règles Générales de la marque NF

La Marque NF est une marque déposée avec des règles générales qui fixent l'organisation générale et les conditions d'usage de la marque.

2.2. Les règles de certification de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'Application des Règles Générales de la marque NF aux opérations de bâtiments tertiaires définies dans le chapitre 1.1.

2.3. Le référentiel technique de certification

Le référentiel technique de certification spécifie les exigences que le Maître d'Ouvrage doit respecter pour bénéficier du droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® pour son opération.

A ce jour, il existe un référentiel technique de certification "Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®" pour couvrir le champ de la certification défini au chapitre 1.1.1.

Ce référentiel concerne les exigences relatives au système de management de l'opération et les exigences servant de base à la définition et à l'évaluation de la qualité environnementale des bâtiments.

Ce référentiel s'appuie sur les normes NF P 01-010, NF P 01-020 et GA 01-030, dont il précise les préoccupations et les niveaux de performance adaptés aux bâtiments tertiaires.

Ce référentiel élaboré par le CSTB est protégé par le droit d'auteur et a fait l'objet d'un dépôt notarié.

La notice copyright suivante est apposée sur toutes les pages de ce référentiel :

© CSTB - janvier 2005
Référentiel technique de certification "Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®"
Bureau et Enseignement

Il est disponible gratuitement par téléchargement sur le site www.marque-nf.com ou le site www.cstb.fr/hqe ou le site www.assohqe.org ou sur simple demande à l'adresse suivante :

CSTB – Délégation aux Certifications d'Acteurs et d'Ouvrages de Construction
4 avenue du Recteur Poincaré
F-75782 Paris Cedex 16

Le référentiel est complété par des notes d'interprétation.

Les notes d'interprétation sont des réponses d'experts, quant à l'interprétation des référentiels, l'applicabilité ou non d'une exigence au cas particulier d'une opération ou la mise en œuvre du « principe d'équivalence » (cf. chapitre 3.2.1).

Elles sont regroupées dans un document appelé « recueil des notes d'interprétation ». Ce recueil est disponible sur le site du CSTB identifié ci-dessus. Ces notes d'interprétation peuvent être validées par le Comité d'Application conformément au chapitre 3.2.1.

Le référentiel technique de certification comporte certains éléments de conformité à la réglementation thermique en vigueur mais il ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire ou normatif en vigueur, que le Maître d'Ouvrage doit par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer.

3. OBTENIR LA CERTIFICATION

3.1. Définition des conditions d'intervention

3.1.1. Demande de droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®

Le CSTB tient à la disposition de tout Maître d'Ouvrage une documentation détaillée incluant notamment les règles générales de la Marque NF, les présentes Règles, le Référentiel technique de certification et le recueil des notes d'interprétation.

Avant de déposer un dossier, le Maître d'Ouvrage s'assure qu'il rentre dans le champ d'application défini au chapitre 1.1.1 des présentes règles. Il s'engage à respecter les exigences de ces documents pendant toute la durée du droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

Le formulaire de demande est mis à disposition du Maître d'Ouvrage par le CSTB. Le Maître d'Ouvrage établit sa demande en retournant ce formulaire dûment complété et accompagné des pièces demandées. Ceci constitue le dossier de demande.

3.1.2. Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, le CSTB vérifie:

- que toutes les pièces demandées dans le dossier de demande sont jointes. Le CSTB peut être amené à demander des compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier lorsque celui-ci est incomplet,
- que les éléments contenus dans le dossier respectent les exigences des règles de certification et du Référentiel technique de certification,
- qu'il dispose de tous les moyens pour répondre à la demande.,
- que les conditions de recevabilité sont respectées.

Une demande d'admission est instruite si :

- elle est déposée par un maître d'ouvrage,
- la demande de certification concerne une opération entrant dans le champ défini au chapitre 1.1.1,
- le Maître d'Ouvrage fait une demande de certification pour les 3 phases de l'opération (programme, conception, réalisation).

3.1.3. La proposition d'intervention

Dès que la demande est recevable, le CSTB établit des conditions particulières d'intervention et les adresse au Maître d'Ouvrage avec les conditions générales. La tarification du CSTB fixe les critères permettant d'établir, en fonction de la structure du Maître d'Ouvrage et de la complexité de l'opération (plusieurs lots ou s'étalant sur une période longue), la durée de la mission d'audit (incluant la préparation de la mission, l'audit, la rédaction des rapports) et le montant des frais de gestion du dossier. Ces données sont précisées dans les conditions particulières qui sont acceptées par le Maître d'Ouvrage. L'accord du Maître d'Ouvrage sur les conditions particulières d'intervention, signées et accompagnées du règlement des honoraires prévus, vaut engagement de la mission et acceptation des conditions générales.

Pour les phases ultérieures (conception et réalisation), le CSTB établit des conditions particulières d'intervention et les adresse au Maître d'Ouvrage. L'accord du Maître d'Ouvrage sur les conditions particulières d'intervention, signées et accompagnées du règlement des honoraires prévus, vaut engagement de la mission.

3.2. La procédure de certification

Les évaluations réalisées par le CSTB pour délivrer le droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® comprennent des audits du Système de Management d'Opération mis en place par le Maître d'Ouvrage et des vérifications de l'évaluation de la Qualité Environnementale du Bâtiment.

Ces évaluations ont lieu à des moments clés de l'opération, au minimum à la fin des phases programme, conception et réalisation, selon le détail ci-dessous :

Phases du projet	Rôle du M.Ouv. et des acteurs	Rôle du certificateur
Programme	Mise en œuvre du SMO, dont détermination et évaluation de la QEB	Audit n°1
Conception		Audit n°2
Réalisation		Audit n°3

3.2.1. Points à clarifier (PAC)

Le Maître d'Ouvrage peut solliciter le CSTB lorsqu'il rencontre un point à clarifier relatif à :

- l'interprétation du référentiel,
- l'applicabilité ou non d'une exigence au cas particulier d'une opération,
- la mise en œuvre du « principe d'équivalence ».

NOTE : Compte tenu de la variété des solutions techniques et architecturales qui contribuent à la QEB, dont on ne peut pas présager a priori, et afin de promouvoir les innovations, les acteurs de l'opération peuvent appliquer un « principe d'équivalence ». Cela consiste à proposer en la justifiant une méthode alternative d'évaluation, basée sur d'autres indicateurs, mais répondant à la même préoccupation initiale.

Le Maître d'Ouvrage fera sa demande de « Point A Clarifier » en utilisant la fiche mise à disposition par le CSTB à cet effet. Si nécessaire après avis d'expert, le comité d'application validera la réponse qui sera publiée comme « note d'interprétation » complétant, au travers du recueil des notes d'interprétation, le référentiel technique de certification (voir chapitre 2.3).

La mise en œuvre du « principe d'équivalence », au-delà de la demande de 3 principes d'équivalence par opération, justifie une rémunération pour l'obtention de l'avis d'expert (voir chapitre 6.1.5).

3.2.2. Audits et vérifications

Ces missions sont réalisées par un auditeur (ou une équipe d'audit) qualifié et missionné par le CSTB. Elles s'appliquent aux dispositions que le Maître d'Ouvrage et ses prestataires appliquent pour respecter les Règles de certification de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®, et notamment les exigences du Système de Management d'Opération et d'évaluation de la Qualité Environnementale définies dans le référentiel technique de certification.

Ces missions sont préparées sur la base du dossier transmis par le Maître d'Ouvrage.

Le responsable de l'audit transmet au Maître d'Ouvrage un plan d'audit détaillé au moins quinze jours avant le début de sa mission. Il précise notamment la composition de l'équipe d'audit, le ou les sites audités, les dates d'intervention et les éléments du référentiel technique particulièrement visés par l'audit.

L'auditeur tiendra compte en particulier des informations déjà attestées par la certification ou la qualification du Maître d'Ouvrage et des entreprises sous-traitantes dans le choix des points à vérifier au cours de l'audit (par exemple : ISO 9001 ou autres).

Conformément aux procédures définies par le CSTB et aux exigences de la norme ISO 19011, les auditeurs procèdent par interviews, analyses de documents et observations de situations réelles.

Dès lors que le Maître d'Ouvrage est bénéficiaire du droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®, l'auditeur s'informe, d'une part, de l'usage qui en est fait, d'autre part, de toutes questions relatives à l'application des présentes Règles.

Le responsable de l'audit établit un rapport d'audit contenant :

- les points forts et les points sensibles de l'opération,
- les écarts constatés par rapport au Référentiel technique de certification,
- la synthèse de l'évaluation de la Qualité Environnementale du Bâtiment,
- les Points A Clarifier si nécessaire (PAC).

Le responsable de l'audit utilise le modèle de rapport d'audit mis à sa disposition par le CSTB.

3.2.3. *Suivi des corrections et actions correctives*

Le responsable de l'audit communique au Maître d'Ouvrage les écarts constatés.

Celui-ci doit indiquer les dispositions qu'il entend prendre afin d'y remédier, ainsi que le délai qu'il juge nécessaire pour exécuter les corrections et actions correctives. Il peut également contester le bien-fondé des conclusions de l'audit.

En fonction de la nature des écarts constatés, et compte tenu des réponses du Maître d'Ouvrage et de l'avis du responsable de l'audit, le CSTB peut juger nécessaire la réalisation d'un audit supplémentaire permettant de constater la levée des écarts. Ces audits supplémentaires font l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Maître d'Ouvrage (voir chapitre 6.1.5).

Le résultat de ces éventuels audits supplémentaires est annexé au rapport d'examen de la demande d'admission.

3.2.4. *Rapport d'examen pour présentation au Comité d'Application*

Le CSTB établit un rapport d'examen de la demande constituant la synthèse des éléments disponibles à ce stade de la procédure : dossier de demande, proposition d'intervention acceptée, rapport(s) d'audit(s).

3.3. *Décisions de certification*

3.3.1. *Avis du Comité d'Application*

Tout au long du processus de certification (programme, conception, réalisation), le Comité peut être sollicité pour donner un avis sur la décision ; dans ce cas, et dans le strict respect des engagements de confidentialité, le rapport d'examen de la demande est soumis à l'avis des membres du Comité d'Application, ou des membres du Groupe d'Avis le représentant, qui peuvent, s'ils le jugent nécessaire, entendre le responsable de l'équipe d'audit.

Après délibération, le Comité d'Application, ou le Groupe d'Avis le représentant, recommande au CSTB de :

- délivrer (pour la phase concernée) le certificat de droit d'usage de la marque avec ou sans observation,
- demander des informations complémentaires,
- demander la vérification d'actions correctives,

NOTE : Cette vérification peut prendre la forme d'un examen documentaire, d'un audit ou d'une vérification de la Qualité Environnementale de l'ouvrage ; elle fera l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Maître d'Ouvrage (voir chapitre 6.1.5 - Interventions supplémentaires).

- prononcer une sanction (voir chapitre 4.3).

3.3.2. **Décision suite à une demande de certification**

3.3.2.1 **Phase programme**

Sur la base des résultats de l'instruction de la demande, après une éventuelle consultation du Comité d'Application et par délégation d'AFAQ/AFNOR CERTIFICATION, le CSTB notifie la décision au Maître d'Ouvrage.

Si le Maître d'Ouvrage obtient le droit d'usage de la marque pour son opération, la lettre est accompagnée d'un Certificat de droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® pour la phase programme.

S'il s'agit d'un refus, la lettre en précise les motivations.

Une décision peut être différée dans le but de réaliser un complément d'instruction de la demande.

Le droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® est délivré au Maître d'Ouvrage pour la phase programme et jusqu'à la notification de la décision du CSTB quant à l'audit conception.

Le droit d'usage peut-être suspendu ou retiré suite à des réclamations reçues par le CSTB.

3.3.2.2 **Phases conception et réalisation**

Sur la base des résultats des audits, après éventuelle consultation du Comité d'Application et par délégation d'AFAQ/AFNOR CERTIFICATION, le CSTB notifie la décision au Maître d'Ouvrage. S'il s'agit d'une sanction, la notification est faite par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.

Si le Maître d'Ouvrage obtient le droit d'usage de la marque pour son opération, la lettre est accompagnée d'un Certificat de droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® pour la phase conception ou réalisation.

S'il s'agit d'un refus, d'une suspension ou d'un retrait, la lettre en précise les motivations.

Le droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® est délivré au Maître d'Ouvrage pour la phase conception et jusqu'à la notification de la décision du CSTB quant à l'audit réalisation. Le certificat de droit d'usage pour la phase réalisation est délivré jusqu'à la fin du parfait achèvement.

Le droit d'usage peut-être suspendu ou retiré à tout moment en cas de manquement du titulaire au respect des présentes règles de certification (voir chapitre 4.3).

Une décision peut être différée dans le but de réaliser un complément d'instruction de la demande.

La liste des certificats de droit d'usage en cours de validité est consultable sur le site www.cstb.fr du CSTB ou sur le site www.marque-nf.com.

3.3.3. **Contestation de la décision**

Conformément à l'article 12 des règles générales de la marque NF, le Maître d'Ouvrage peut contester la décision qui lui est notifiée. Il doit adresser sa contestation au Directeur Technique du CSTB.

3.4. Droit d'usage de la marque

3.4.1. Certificat de droit d'usage de la marque

Le Maître d'Ouvrage peut utiliser le droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® dès lors qu'il en a reçu notification par le certificat de droit d'usage pour son opération.

Ce droit d'usage peut être obtenu pour la phase programme, pour la phase conception, pour la phase réalisation et jusqu'à la fin du parfait achèvement sous réserve qu'aucune décision de suspension ou de retrait ne soit prononcée.

Le certificat de droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® est délivré par le CSTB, par mandat d'AFAQ/AFNOR CERTIFICATION, au terme de la procédure de certification.

Il comporte au minimum :

- - le numéro du certificat attribué par le CSTB,
- - le nom et l'adresse du Maître d'Ouvrage,
- - le nom et l'adresse de l'opération,
- - la phase de l'opération certifiée,
- - la date de décision,
- - la durée de validité,
- - en annexe, les niveaux de performances de chaque cible sous la forme d'un profil,
- - en annexe, les intervenants participant à l'opération.

Par ailleurs, conformément à l'article 10 du décret n° 95-354 du 30 mars 1995 relatif à la certification de produits et de services, chacun de ces certificats revêt les mentions légales suivantes :

- le logo d'AFAQ/AFNOR CERTIFICATION, organisme certificateur, le logo et l'adresse du CSTB, organisme mandaté,
- identification des règles de certification de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®,
- les caractéristiques certifiées essentielles.

3.4.2. Communication et références à la marque de certification

Dès lors qu'il bénéficie du droit d'usage, le Maître d'Ouvrage peut faire état de l'obtention du droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® dans sa communication et dans ses propositions commerciales, dans les conditions définies ci-après.

3.4.3. Modalités de marquage

Les modalités de reproduction du logo NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®, qui doivent être respectées dès l'obtention du certificat, sont définies dans la Charte graphique de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

Le Maître d'Ouvrage est tenu de communiquer sur demande d'AFAQ/AFNOR CERTIFICATION ou du CSTB, tout support faisant état de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

L'utilisation de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® pour tous supports commerciaux, à caractère publicitaire ou à vocation d'information, doit faire référence au certificat exclusivement sous les formes suivantes :

Support identifiant déjà la nature des travaux, le nom du Maître d'Ouvrage et de l'opération :



Support n'identifiant ni la nature des travaux, ni le nom du Maître d'Ouvrage et de l'opération :



Il en est ainsi, par exemple, de la documentation générale, technique ou commerciale, de tous messages publicitaires, y compris audiovisuels ; dans ce cas, le logo de la marque est remplacé par la citation de la marque.

Pour une bonne interprétation du présent chapitre, il est recommandé au Maître d'Ouvrage de soumettre préalablement au CSTB tous les documents où il est fait état de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

Sans préjudice des sanctions prévues à l'article 11 des Règles Générales de la marque NF, toute annonce erronée des caractéristiques certifiées expose le Maître d'Ouvrage à des poursuites pour fraude et/ou publicité de nature à induire en erreur et/ou publicité mensongère.

Les outils graphiques du logo (film, disquette, etc) sont disponibles à l'adresse suivante :

CSTB – Délégation aux Certifications d'Acteurs et d'Ouvrages de Construction
4 avenue du Recteur Poincaré
F-75782 Paris Cedex 16

Tél. : 33 (0) 1 40 50 28 45 - Fax : 33 (0) 1 40 50 29 95

4. GESTION DE LA CERTIFICATION

Toute modification concernant le Maître d'Ouvrage ou l'opération intervenant pendant la procédure de certification doit être signalée par écrit au CSTB.

4.1. *Modifications concernant le Maître d'Ouvrage*

Le Maître d'Ouvrage doit signaler au CSTB, par écrit, toute modification juridique de la société ou tout changement de raison sociale.

4.2. *Modifications concernant l'opération*

Toute modification du profil environnemental de l'opération ou du Système de Management de l'Opération, susceptible d'avoir une incidence sur la Qualité Environnementale de l'ouvrage, doit faire l'objet d'une déclaration écrite au CSTB.

4.3. *Sanctions*

Dans le cadre de la certification et éventuellement après consultation du Comité d'Application, le CSTB peut décider l'application d'une sanction conformément à l'article 11 des règles générales de la marque NF.

En cas de sanction, la décision est exécutoire à dater de sa notification. Le CSTB notifie au Maître d'Ouvrage sa décision par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Les motivations de la décision y sont explicitement exposées.

Le type de sanction est choisi en fonction du degré de gravité du (des) manquement(s) constaté(s). Les sanctions peuvent s'appliquer à tous les stades de l'opération (commercialisation, programmation, conception, réalisation).

Conformément à l'article 12 des règles générales de la marque NF, le Maître d'Ouvrage peut contester une décision le concernant.

4.3.1. *Avertissement*

En cas de manquement, le CSTB peut notifier à l'encontre du titulaire du certificat un avertissement. L'avertissement est accompagné d'une demande d'actions correctives dans un délai donné. L'avertissement ne prive pas le Maître d'Ouvrage du droit de communiquer sur son certificat.

Les avertissements sont communiqués aux membres du Comité d'Application de la marque.

4.3.2. *Suspension du certificat*

La notification de suspension du certificat mentionne sa période d'application. Un audit supplémentaire réalisé à l'issue de la période de suspension doit permettre de constater le bon respect des règles de certification. A défaut, il peut être notifié au Maître d'Ouvrage soit la prorogation de la période de suspension, soit le retrait définitif du certificat NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

Les décisions de suspension sont communiquées aux membres du Comité d'Application de la marque.

4.3.3. *Retrait définitif du certificat*

Ces décisions sont prises par le CSTB, éventuellement avec l'avis du Comité d'Application de la marque, 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 certificat NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® sont communiquées aux membres du Comité d'Application de la marque.

4.4. Conditions de démarquage

4.4.1. Les cas de démarquage

Il y a lieu de procéder au démarquage en cas de notification d'une suspension ou d'un retrait du certificat de droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

4.4.2. Le démarquage

Le démarquage doit être réalisé de façon à ce qu'aucune ambiguïté ne subsiste. Il consiste pour le Maître d'Ouvrage à :

- supprimer ou occulter en totalité le logo de la marque, ou toute référence à la marque, sur tous ses supports (voir chapitre 3.4.3). Si nécessaire les supports devront être détruits.
- restituer au CSTB les certificats de droit d'usage de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

Le CSTB peut contrôler, par tout moyen à sa convenance, la bonne réalisation du démarquage. A défaut d'exécuter parfaitement le démarquage, le Maître d'Ouvrage ayant perdu son certificat s'expose à des poursuites pour fraude et/ou publicité mensongère.

4.5. Usages Abusifs

Outre les sanctions prévues ci-dessus, tout usage abusif de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®, qu'il soit le fait du Maître d'Ouvrage ou d'un tiers, ouvre le droit pour AFAQ/AFNOR CERTIFICATION à intenter, dans le cadre de la législation en vigueur, toute action judiciaire qu'il juge opportune.

Sont considérés comme usages abusifs, les cas où il est fait référence à la marque, notamment pour une opération :

- dont la demande est encore en cours d'instruction ou pour laquelle le certificat a été refusé, suspendu ou retiré,
- autres que celles prévues dans le champ d'application.

5. LES INTERVENANTS

5.1. AFAQ/AFNOR CERTIFICATION

AFAQ/AFNOR CERTIFICATION veille auprès de tous les intervenants à ce que leur mission soit correctement remplie au regard du rôle et des attributions ci-après définis de chacun d'eux.

AFAQ/AFNOR Certification

11 rue Francis Pressensé
93571 Saint Denis La plaine Cedex
Tél. : 33 (0) 1 41 62 76 60 - Fax : 33 (0) 1 49 17 91 91
www.marque-nf.com

5.2. L'Association HQE®

Aux termes de la Convention signée le 13 février 2004 par l'Association HQE® et AFAQ/AFNOR CERTIFICATION, l'Association HQE® est garante du contenu environnemental de la présente Marque et en particulier du respect des référentiels qu'elle diffuse ou reconnaît (GA 01-030, NF P 01-010, NF P 01-020).

Association HQE®

4 avenue du Recteur Poincaré
75016 PARIS
Tél. : 33 (0) 1 40 47 02 82 - Fax : 33 (0) 1 40 47 04 88
www.assohqe.org

5.3. Le CSTB, Organisme mandaté

Conformément à l'article 3 des Règles générales de la marque NF, AFAQ/AFNOR CERTIFICATION confie l'exercice des diverses fonctions nécessaires à la gestion de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® à l'organisme suivant, dit organisme mandaté :

CSTB

Délégation aux Certifications d'Acteurs et d'Ouvrages de Construction
4 avenue du Recteur Poincaré
F-75782 Paris Cedex 16
Tél. : 33 (0) 1 40 50 28 45 - Fax : 33 (0) 1 40 50 29 95
www.cstb.fr

5.4. Auditeurs

Le CSTB confie les missions d'audit à des auditeurs qu'il qualifie. Les auditeurs procèdent à l'évaluation du Système de Management de l'Opération et à la vérification de l'évaluation de la Qualité Environnementale du Bâtiment pour l'attribution des certificats.

Les auditeurs sont sélectionnés et qualifiés selon les procédures du CSTB.

La liste des auditeurs qualifiés est soumise à l'approbation d'AFAQ/AFNOR CERTIFICATION. Elle est communiquée sur demande.

5.5. Comité d'Application

5.5.1. Rôle du Comité d'Application

Instance consultative, le Comité d'Application est chargé de donner son avis sur les Règles de certification de la marque, ses révisions et ses notes d'interprétation. Le Comité d'Application décidera au moins une fois par an de l'opportunité de réviser le référentiel technique de certification.

Par ailleurs, participant au fonctionnement de la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®, il est aussi chargé de donner son avis sur les décisions à prendre en application des Règles de

certification de la marque lorsque cela est nécessaire (délivrance, suspension, retrait du certificat), principalement sur les dossiers posant des difficultés d'interprétation ou faisant l'objet d'une contestation.

Les membres constituant le Comité d'Application s'engagent à respecter la charte de membre de Comité.

5.5.2. **Composition du Comité d'Application**

Les membres du Comité d'Application sont proposés par l'organisme mandaté et la composition nominative est approuvée par AFAQ/AFNOR CERTIFICATION. Le Président est également proposé et nommé dans les mêmes conditions.

La composition du Comité d'Application a été fixée de manière à respecter une représentation équilibrée des différentes parties concernées, aucune d'entre elles ne détenant notamment la majorité absolue.

Ils disposent d'un mandat d'une durée de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction, et sont regroupés par Collèges représentatifs des parties concernées. Les membres du Collège Maîtres d'Ouvrage s'engagent à demander ou à ce qu'au moins un de leur adhérent demande à bénéficier du droit d'usage de la marque pour une de ses opérations.

Président :

- Il est désigné parmi les membres ; son siège reste vacant tout au long de son mandat.

Vice-président :

- un représentant de AFAQ/AFNOR Certification,
- un représentant du CSTB - CertiConstruct
- un représentant de l'Association HQE®.

Collège 1 - Représentants des Maîtres d'Ouvrage : de 4 à 6 membres

Collège 2 - Représentants des Acteurs du Bâtiment : de 4 à 6 membres

Collège 3 - Usagers des bâtiments : de 4 à 6 membres

Collège 4 - Institutionnels : de 4 à 6 membres

5.6. Groupe d'Avis

Pour les missions relevant de sa qualité d'instance consultative participant au fonctionnement de la marque, le Comité d'Application peut créer des Groupes d'Avis.

Le Groupe d'Avis, par délégation du Comité d'Application, émet des avis sur des dossiers ne présentant pas de difficulté d'interprétation et ne faisant pas, a priori, l'objet de contestations.

Il est composé d'au moins 3 membres dont obligatoirement un représentant des Maîtres d'Ouvrage et un représentant du Collège Usagers des bâtiments. Ils sont désignés par le Comité d'Application parmi ses membres titulaires et suppléants selon des modalités qu'il fixe.

En cas de désaccord entre les membres constituant un Groupe d'Avis, l'avis du Comité d'Application, réuni en séance plénière, est sollicité.

6. REGIME FINANCIER

La présente partie a pour objet de définir les prestations afférentes à la certification NF et de décrire les modalités de recouvrement.

Le montant de ces prestations figure dans la tarification CSTB NF Bâtiments Tertiaires -Démarche HQE®.

6.1. Prestations afférentes à la certification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®

Les prestations afférentes à la marque NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® sont réparties de la manière suivante :

- étude de recevabilité,
- droit d'inscription,
- instruction de la demande de certification,
- audits,
- interventions supplémentaires,
- droit d'usage de la marque NF,
- promotion.

La gestion, le fonctionnement, le développement, la promotion, supportés par le CSTB, sont répartis entre les différents postes de prestations.

6.1.1. Etude de recevabilité

Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Ces recettes sont destinées à couvrir l'examen du dossier de demande et les relations avec les Maîtres d'Ouvrage.

Le montant de ces prestations figure dans la tarification CSTB NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

Le versement de ces prestations s'effectue avant l'instruction du dossier ; le règlement est joint au dossier de demande adressé au CSTB.

6.1.2. Droit d'inscription

Le droit d'inscription est réglé par le Maître d'Ouvrage lors de la première demande de droit d'usage de la marque NF.

Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Cette prestation est destinée à couvrir, notamment la mise en place de la marque NF, dont l'élaboration des règles de certification.

6.1.3. Instruction de la demande pour chaque phase

Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé, ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Le montant de ces prestations figure dans les conditions particulières d'intervention établies, par le CSTB, sur la base de sa tarification NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®. Cette prestation est facturée à chaque phase. Il s'agit d'un montant forfaitaire.

La tarification du CSTB fixe les critères permettant d'établir le montant des frais de gestion du dossier, l'établissement des listes de produits certifiés, d'évaluations des résultats des contrôles.

Ces recettes sont également destinées à couvrir :

- le fonctionnement de l'application NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® (mise sous assurance qualité, gestion du Comité d'Application, évolution des référentiels techniques, expertise,...),
- le traitement des réclamations.

Le versement de ces prestations s'effectue en intégralité avant l'engagement de la mission ; le règlement est joint avec la proposition d'intervention que le Maître d'Ouvrage adresse, signée, au CSTB pour lui signifier son accord.

6.1.4. **Audits**

Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé, ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Les montants sont fixés dans les conditions particulières d'intervention qui sont établies, par le CSTB, sur la base de sa tarification. Cette dernière fixe les critères permettant d'établir, en fonction de la structure du Maître d'Ouvrage et la complexité de l'opération (plusieurs lots ou s'étalant sur une période longue), la durée de la mission d'audit (incluant la préparation de la mission, l'audit, la rédaction des rapports).

A ces prestations s'ajoutent les frais de mission et de déplacement.

Les frais de mission et de déplacement des auditeurs, dont les plafonds sont fixés dans l'annexe de la tarification intitulée "frais de mission", sont directement pris en charge par le Maître d'Ouvrage.

6.1.5. **Interventions supplémentaires**

Certaines interventions supplémentaires sont à la charge du Maître d'Ouvrage et facturées en sus des prestations ci-dessus détaillées. Elles concernent :

- les audits qui sont rendus nécessaires à la suite d'insuffisances ou de défauts décelés lors d'un audit. Leur montant est évalué au cas par cas, selon la nature et l'étendue de la mission à réaliser.
- les avis des experts dans l'instruction des demandes de mise en œuvre du « principe d'équivalence » au delà de 3 demandes de principe d'équivalence par opération. Leur montant est forfaitaire quelle que soit la demande.

Le règlement est joint au courrier du Maître d'Ouvrage confirmant son accord sur les conditions de l'intervention proposées par le CSTB.

6.1.6. **Droit d'usage de la marque NF**

Le droit d'usage de la Marque est réservé à AFAQ/AFNOR CERTIFICATION qui le perçoit en qualité de propriétaire de la marque NF aux fins de couvrir :

- le fonctionnement général de la marque NF (mise sous assurance qualité, suivi des organismes du réseau NF, gestion du Comité certification),
- la défense de la marque NF: dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des recours, frais de justice,
- la contribution à la promotion générique de la marque NF.

6.1.7. **Promotion**

Ces recettes sont destinées à couvrir les actions sectorielles de l'application NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE®.

6.2. Recouvrement

Les prestations ci-dessus détaillées sont facturées par le CSTB au Maître d'Ouvrage.

Le CSTB est habilité à recouvrer l'ensemble de ces prestations.

Le Maître d'Ouvrage doit s'acquitter du montant de ces prestations dans les conditions prescrites : toute défaillance de la part du Maître d'Ouvrage fait en effet obstacle à l'exercice de AFAQ/AFNOR CERTIFICATION et du CSTB des responsabilités de contrôle et d'intervention qui leur incombent au titre des présentes Règles de certification.

Dans le cas où une première mise en demeure notifiée par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception ne déterminerait pas, dans un délai d'un mois, le paiement de l'intégralité des sommes dues, toute sanction, prévue au chapitre 4.3 des Règles de certification, peut être prise pour l'ensemble de l'activité du Maître d'Ouvrage.