

DOSSIER DE PRESSE  
OCTOBRE 2009

La qualité globale certifiée maintenant accessible  
aux maisons individuelles du parc existant  
avec la certification

NF Maison Rénovée





Chacun s'accorde à dire que le plan bâtiment Grenelle se gagnera principalement sur le terrain de la rénovation énergétique des bâtiments existants. Et parmi ceux-ci, les logements vont occuper une place de choix : ils constituent dès à présent le centre d'attention des pouvoirs publics qui ont décidé d'investir de gros moyens financiers pour décider les ménages à entreprendre rapidement, même dans cette conjoncture morose, les travaux de rénovation de leur logement. Le redéploiement du crédit d'impôt, la création de l'éco prêt à taux zéro et la mise à disposition d'importantes subventions de lutte contre la précarité énergétique représentent trois leviers de nature à permettre aux ménages de passer à l'action.

La perspective étant tracée et les moyens financiers déployés, il reste à encadrer les Maîtres d'ouvrage pour les guider efficacement et simplement dans leurs projets de rénovation énergétique des logements. La tâche n'est pas simple, à l'image de la grande hétérogénéité des logements : il n'y a pas en effet de recette unique pour rénover un logement, sa situation géographique, la date de sa construction, le mode individuel ou collectif de l'habitat concerné sont autant d'éléments de différenciation de l'action. Et il faudra aussi tenir compte de la capacité des donneurs d'ordre à entreprendre ou non un bouquet de travaux, comme du comportement des occupants qui n'évoluera pas d'une façon identique.

Il est donc indispensable de disposer d'un fil directeur, d'un guide, d'un mode d'emploi qui évitera que le Maître d'ouvrage ne s'égaré dans la mise en oeuvre de travaux secondaires, alors qu'il serait essentiel de commencer la rénovation autrement. L'assistance d'un Maître d'oeuvre, la qualité de l'entreprise générale, la spécialisation énergétique de l'artisan (ce que la CAPEB désigne sous le vocable « d'éco-artisan ») sont des données majeures de la réussite de l'action.

Mais il faut plus : la démarche HQE, la certification... qui constituent des moyens pour, sinon garantir la performance énergétique de l'action entreprise, assurer au moins au Maître d'ouvrage la pertinence et l'adéquation des moyens mis en oeuvre au bâti concerné.

Cette mise en confiance de l'ordonnateur des travaux est d'autant plus nécessaire qu'il est seul à décider : si dans un immeuble collectif, on peut espérer que l'action conjuguée des copropriétaires, avec l'aide du syndic professionnel, permettra de décider justement des actions qu'il convient d'entreprendre, la situation est plus incertaine dans une maison individuelle.

C'est pour cela qu'il faut saluer avec intérêt la certification NF Maison Rénovée que Céquami vient de lancer : en proposant une vision globale de la rénovation de la maison individuelle, en coordonnant l'action des différents corps de métier par l'instauration d'un interlocuteur unique, en attestant de la performance énergétique obtenue à l'issue de la rénovation, la certification devrait assurément contribuer à rassurer les Maîtres d'ouvrage inquiets et inciter les propriétaires de maisons individuelles, à lancer ensemble la grande action de rénovation énergétique, nécessaire à la maîtrise de nos charges, à la santé de notre pays et à celle de la planète.

**Philippe Pelletier**  
**Avocat,**  
**Président du Comité stratégique du « Plan Bâtiment Grenelle »**

## Le contexte p. 4

---

1. La rénovation, un marché considérable p.5
2. Un enjeu environnemental capital p.6
3. Un niveau de performance et de qualité à satisfaire p.8
4. Vers une vision globale et des interventions coordonnées p.9

## La certification NF Maison Rénovée p. 10

---

1. Un projet fédérateur p.11
2. L'objectif de la certification NF Maison Rénovée p.11
3. Les caractéristiques majeures de la certification NF Maison Rénovée p.12
4. La certification : un cadre rigoureux p.12
5. Le Référentiel NF Maison Rénovée p.14
6. Pour une maison rénovée certifiée NF: déroulement du projet p.22
7. Des bénéfices majeurs pour les parties prenantes p.24

## Mémento p. 28

---

## Le contexte

## Le contexte

Céquami a entrepris, en collaboration avec les acteurs les plus influents du secteur de la rénovation et de la maison individuelle, la mise au point d'une certification pour les maisons rénovées afin de favoriser et crédibiliser l'amélioration de leur qualité et de leurs performances.

← Céquami, filiale commune au CSTB et à l'Association QUALITEL, est l'organisme référent en matière de promotion de la qualité de la maison individuelle au travers de ses certifications NF Maison Individuelle et NF Maison Individuelle démarche HQE, et de l'attribution du label « haute performante énergétique ».

En France, les maisons individuelles représentent plus de 13 millions de logements, soit 57% du parc de logements des résidences principales.

Leur rénovation selon des critères de qualité globale, environnementale et de performance énergétique est capitale pour répondre aux besoins en logements tout en respectant les engagements du Grenelle de l'Environnement.

Seule l'intervention d'un professionnel proposant une vision globale et la mise en œuvre de solutions adaptées à chaque situation permet d'obtenir des améliorations significatives, notamment en termes de dépenses énergétiques.

⇒ **C'est cette qualité globale que vise la certification NF Maison Rénovée.**

### 1. La rénovation, un marché considérable

Le marché de la rénovation est très dynamique et la maison individuelle y occupe une part importante. Pour rappel, en 2007 :

- Les rénovations ont représenté plus de **60,5 milliards d'€ HT** de chiffre d'affaires pour les entreprises du bâtiment, soit **45 % de l'ensemble de l'activité du secteur** ;
- Les travaux réalisés dans les maisons individuelles ont atteint environ 40 % de ce montant, soit **23,9 milliards d'€ HT**.<sup>1</sup>
- Dans ce marché, les artisans réalisent 60% des travaux, les entreprises de moins de 10 salariés représentant environ 70% de cette population d'artisans.<sup>2</sup>
- Au final, sur les 9 millions de logements rénovés par an, seuls environ 200 000 bénéficient de travaux considérés comme satisfaisants en termes de rénovation énergétique.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Etude 2008 du cabinet « Développement Construction »

<sup>2</sup> [www.inforenovateur.com](http://www.inforenovateur.com) – « Les Chiffres clé de la rénovation énergétique » - Avril 2009

Malgré la crise internationale qui a notamment fragilisé le marché du bâtiment dans son ensemble, l'année 2008 reste pour sa part une année de croissance pour le segment amélioration – entretien qui a enregistré une hausse de 0,4%, comme le souligne la note de conjoncture de février 2009 de la Fédération Française du Bâtiment.

Ce segment se maintient donc toujours parmi les filières les plus porteuses du marché du bâtiment. Ainsi par exemple, selon une étude TNS-Sofres réalisée en 2009 pour le compte de *CAP consommateurs habitants*, 64% des propriétaires ont réalisé des travaux d'amélioration de leur logement au cours des 5 dernières années.

➤ Des objectifs de travaux multiples :

- Améliorer l'habitat en matière de salubrité, de sécurité, d'isolation, de confort acoustique, d'équipement, d'accessibilité, ...
- Augmenter les performances énergétiques ;
- Remettre la maison en conformité avec les réglementations (ex : circuit électrique).

Plusieurs facteurs expliquent l'importance de ce marché :

- **Une majorité de clients propriétaires** : 80 % des occupants de maisons individuelles sont propriétaires, or les propriétaires font plus de travaux que les locataires ;
- **Le potentiel de la maison individuelle** : le volume et la fréquence des travaux sont comparativement plus élevés dans une maison individuelle que dans un appartement, du fait de leur plus grande taille (moyenne pour une maison individuelle : 4,4 pièces pour 99 m<sup>2</sup> de surface habitable).

## 2. Un enjeu environnemental capital

La rénovation des maisons individuelles répond à un enjeu environnemental majeur en permettant notamment une diminution de la consommation d'énergie, des émissions de gaz à effet de serre et l'amélioration de l'environnement intérieur.

### → L'Efficacité énergétique au cœur des décisions :

Le secteur du bâtiment est à lui seul responsable de plus de 25% des émissions de CO<sup>2</sup> et une majorité d'ouvrages sont aujourd'hui considérés comme des « épaves thermiques », à l'image d'environ 58,5 % des résidences principales, construites avant 1975, date de la 1<sup>ère</sup> Réglementation Thermique consécutive au 1<sup>er</sup> choc pétrolier.

Le bâtiment est donc au cœur des préoccupations environnementales et gouvernementales. Ainsi, la directive européenne du 16 décembre 2002 sur la performance énergétique promeut l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments.

Elle repose en premier lieu sur un diagnostic de performance énergétique pour la vente et la location des logements existants.

En effet, si la consommation énergétique moyenne unitaire du parc résidentiel a baissé de 37% depuis 1973<sup>1</sup>, de gros efforts restent à faire.

<sup>1</sup> Source : Synthèse des dispositifs ADEME

Ainsi, le Grenelle de l'Environnement a fait de la rénovation énergétique des bâtiments l'un de ses principaux défis, comme en témoigne le double objectif poursuivi pour le parc résidentiel :

- La rénovation de 400 000 logements par an à partir de 2013 ;
- La réduction de 12% des consommations d'énergie des bâtiments résidentiels dans les 5 années à venir et d'au moins 38% à l'horizon 2020.

La loi d'application de la loi Grenelle I, publiée au Journal Officiel le 5 août 2009, a conduit à la mise en place d'actions spécifiques incluant un ensemble d'incitations financières destinées à encourager la réalisation des travaux. Ces dispositifs complètent d'autres mesures mises en place en amont du Grenelle.

Le particulier qui souhaite s'engager dans une rénovation « durable » dispose donc aujourd'hui d'un large éventail d'outils susceptibles de l'accompagner financièrement<sup>3</sup> :

- **Le crédit d'impôt développement durable** qui permet aux ménages de déduire de leur impôt sur le revenu une partie des dépenses réalisées pour certains travaux d'amélioration énergétique de la résidence principale.
- **L'éco-prêt à taux zéro %** qui permet de financer la rénovation énergétique du logement et ainsi d'en réduire les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre, sans faire d'avance sur trésorerie et sans payer d'intérêt.
- **La TVA à 5,5%** sur certains types de travaux comme l'isolation thermique, l'amélioration du système de chauffage, l'installation d'un système de production électrique par énergies renouvelables.
- **L'éco-subvention de l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH)** qui constitue une aide de 25 à 30% du montant des travaux de rénovation thermique réalisés par un professionnel, dans une fourchette de 1500 à 13 000 euros.
- **Les aides des collectivités territoriales** pour certains travaux comme l'isolation, les menuiseries, les équipements utilisant les énergies renouvelables...<sup>4</sup>

A noter que certaines banques, la plupart des distributeurs d'énergie, certains professionnels de matériel de chauffage ou d'isolation proposent également des prêts et aides spécifiques pour les travaux de rénovation thermique des logements notamment.

---

<sup>3</sup> Aides sous conditions – Plus d'informations sur le site de l'ADEME : <http://ecocitoyens.ademe.fr>

<sup>4</sup> Plus d'informations sur les aides locales dans les Espaces Info Energie et sur le site de l'ADIL

### 3. Un niveau de performance et de qualité à satisfaire

#### → Un net déficit de performance obtenue sur un grand nombre de rénovations

L'OPEN – L'Observatoire Permanent de l'Amélioration Energétique du logement - a mené en 2007 à la demande de l'ADEME, une étude sur les travaux de rénovation susceptibles d'avoir entraîné une amélioration énergétique des logements.

Quatre types de travaux ont été étudiés :

- charpente, couverture, étanchéité de terrasse
- cloison, isolation plâtrerie, chape et plafond
- porte, portail, fenêtre, store, volet, véranda
- chauffage, eau chaude, ventilation, climatisation

L'enquête a été conduite auprès de 2 500 ménages, de 1 000 industriels et de 5 000 professionnels du bâtiment.

**Les résultats montrent que moins de 10% des logements ont atteint, après les travaux, un niveau de performance énergétique exemplaire ; les solutions les moins bonnes en termes de performance ont été généralement choisies : les solutions optimales ne l'emportent que dans 10 % des cas.**

#### → Des pratiques à améliorer

Le déficit de performance constaté est souvent dû à des pratiques courantes insatisfaisantes tel que :

- **Pour les ménages :**
  - Les travaux se font fréquemment par contact direct entre le propriétaire et un ou des artisans ou entreprises, sans faire appel à un concepteur-coordonateur en capacité de proposer une solution globale ;
  - Alors que 80 % des travaux de rénovation sont lancés au bout de 18 mois, il faut 24 mois pour que les mêmes projets tenant compte de la préoccupation d'économie d'énergie aboutissent, la nécessité de récolter des informations étant plus importante pour préparer ces chantiers ;
  - Les rénovations exemplaires sont chiffrées en moyenne à près de 20 000 euros, et sont plus coûteuses que les autres, se traduisant pour 30 % des chantiers par un recours au crédit bancaire.

- **Pour les professionnels :**

- Les professionnels se limitent à la pratique de leur métier.
- En matière de préconisations techniques, les filières professionnelles doivent faire face à un cadre technico-réglementaire complexe lequel fait l'objet de très peu de contrôles.
- Ces travaux sont généralement réalisés par élément, sans vision d'ensemble.

• La réglementation thermique pour l'existant, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2007, impose aux particuliers le principe d'exigence « élément par élément » : lorsqu'on change un équipement ou un matériau lié à la performance thermique de la maison, la réglementation impose dorénavant de le remplacer par un élément répondant à des critères de performances minimales définies.

- Les professionnels ne conseillent généralement pas leurs clients sur une maîtrise globale de l'énergie : 61 % des chauffagistes n'ont pas posé la question de l'isolation avant la pose d'un nouvel équipement de chauffage ; sur les 577 000 toitures rénovées en un an, seul un tiers a fait l'objet d'une isolation !

#### 4. Vers une vision globale et des interventions coordonnées

Des travaux de rénovation de qualité et performants impliquent d'être menés de façon globale, et en coordonnant les interventions de tous les corps de métier. La seule juxtaposition d'interventions ne donne pas de résultats satisfaisants.

Pour qu'une rénovation soit optimale, un objectif commun doit donc être défini et poursuivi par l'ensemble des corps de métier intervenant sur le chantier. Ce processus nécessite que le chantier soit mené par un « chef d'orchestre » compétent.

Avec la certification NF Maison Rénovée, Céquami encourage l'émergence de professionnels du bâtiment moteurs sur le marché de la rénovation globale de qualité.

En effet, les professionnels titulaires du droit d'usage de la marque NF Maison Rénovée, interviennent pour proposer aux occupants, et/ou aux propriétaires, des ensembles de solutions répondant à leurs attentes en matière d'évolution de la qualité d'usage de la maison, intégrant la facilité d'utilisation, le confort et la qualité d'ambiance, tout en permettant une réduction des consommations d'énergie et des émissions de CO<sub>2</sub> pour un coût global acceptable.

Ils savent et doivent s'entourer d'intervenants aux compétences complémentaires pour mener à bien des chantiers respectant un Référentiel garantissant des résultats tangibles.

La certification NF Maison Rénovée constitue ainsi un **vecteur de structuration du marché**.

# La certification NF Maison Rénovée

## La certification NF Maison Rénovée

Lancée auprès des professionnels le 5 octobre 2009, la certification NF Maison Rénovée est née de la volonté de toutes les parties intéressées par l'évolution du marché de la rénovation des maisons individuelles de participer à l'élaboration d'une démarche qualité officielle adaptée aux nouveaux enjeux du marché et aux attentes des particuliers : vision globale, prise en compte de l'existant, interlocuteur unique, intervention coordonnée des différents corps de métiers, réduction de la consommation énergétique, attestation de la performance, garantie objective sur la qualité globale...

### 1. Un projet fédérateur

La certification NF Maison Rénovée est un projet fédérateur issu d'un groupe de travail unique, composé par toutes les instances intervenantes sur le marché de la rénovation de la maison individuelle en secteur diffus (représentants des architectes, artisans, bureaux d'études, constructeurs...).

Amorcé par CEQUAMI, filiale de l'Association QUALITEL et du CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) en janvier 2008, ce projet est entré en phase d'expérimentation en février 2009.

10 chantiers pilotes ont été retenus et ont ainsi permis :

- de tester la faisabilité technique du Référentiel, y compris celles de la démarche HQE et du label « BBC – Effinergie Rénovation »,
- d'en tirer toutes les améliorations pour en faire un outil opérationnel à forte valeur ajoutée,
- d'affiner le processus d'obtention et de suivi,
- de caler le prix de la certification au plus près des possibilités des professionnels et des particuliers.

NF Maison Rénovée a été lancée auprès des professionnels le 1<sup>er</sup> octobre 2009 et les particuliers pourront, dès le début 2010, choisir un interlocuteur porteur du droit d'usage de la certification.

### 2. L'objectif de la certification NF Maison Rénovée

La certification NF Maison Rénovée permet à tous, professionnels comme particuliers, d'engager une rénovation de maison avec un objectif de qualité globale, environnementale, sanitaire, de performance énergétique.... :

- Le particulier bénéficie d'un repère fiable lui permettant d'identifier plus facilement des professionnels engagés dans un processus de qualité avéré, en capacité d'apporter une réponse globale en cohérence avec ses objectifs et son budget.
- Le professionnel (architecte, artisan, entreprise générale, constructeur, bureau d'étude ou expert, dès lors qu'il satisfait aux exigences du Référentiel NF Maison Rénovée), fait ainsi la preuve de sa capacité à mener à bien une rénovation de qualité, en phase avec les nouveaux enjeux de la maison individuelle.

**La certification NF Maison Rénovée participe ainsi à faire évoluer en qualité le marché de la rénovation des maisons individuelles.**

### 3. Les caractéristiques majeures de la certification NF Maison Rénovée

- La certification NF Maison Rénovée est destinée aux particuliers qui souhaitent rénover leur maison pour l'améliorer et / ou l'agrandir ; et aux professionnels qui souhaitent s'engager dans une démarche de qualité certifiée.
- Il s'agit d'une certification de produits et de services associés : la maison est certifiée, le professionnel est titulaire du droit d'usage de la marque de certification.
- Elle permet de réaliser une évaluation exhaustive de l'existant, point de départ à tous projet de rénovation, permettant de prendre en compte la spécificité de chaque situation.
- Elle permet au particulier de traiter avec un interlocuteur unique en capacité de mener à bien une rénovation de qualité, sachant coordonner tous les intervenants du chantier pour atteindre un objectif global défini au préalable.
- Elle garantit un contrôle en continu des travaux puis de la performance obtenue après travaux permettant la fourniture d'un certificat de conformité et d'un Diagnostic de Performance Energétique.
- Elle peut être associée, en option, à la démarche HQE et / ou à un label « haute performance énergétique rénovation » comprenant deux niveaux : HPE rénovation et BBC effinergie rénovation.

### 4. La certification : un cadre rigoureux

La certification NF Maison Rénovée, certification officielle, s'inscrit dans le cadre rigoureux de la certification de produits et services associés.

- Elle relève du Code de la Consommation :  
Elle apporte notamment dans ce contexte l'assurance de la vérification du respect des exigences du Référentiel et du contrôle des qualités essentielles d'une maison par un organisme tiers et indépendant.
- Elle implique un suivi permanent par une instance neutre, impartiale et indépendante, Céquami : Céquami veille au respect de la démarche qualité dans laquelle s'engage chaque titulaire de la certification NF Maison Rénovée, à la conformité des travaux et à l'atteinte des performances après rénovation. Pour accomplir sa mission, Céquami est notamment doté d'un réseau national d'auditeurs et de vérificateurs, indépendants ou salariés, tous qualifiés et expérimentés dans le secteur de la maison individuelle.

Ces professionnels, supervisés par Céquami, gèrent différentes missions accomplies dans le cadre de procédures d'admissions, de suivi ou de renouvellement :

- des missions d'audit
- des missions de vérification de maisons en cours de rénovation

- Elle est suivie par un comité d'application représentatif de tous les acteurs :  
En application de l'article R115-8 du Code de la Consommation, un Comité d'application, composé de l'ensemble des parties concernées par la rénovation de maisons individuelles, professionnels et consommateurs, sans prédominance d'intérêt, valide et modifie le Référentiel. Il est consulté pour les principales décisions (évolution des exigences, attribution, suspension et retrait du droit d'usage de la certification, etc.). Il permet de faire évoluer la certification de manière objective et consensuelle.

Le Comité d'application NF Maison Rénovée est présidé par Olivier Piron et est constitué de toutes les parties prenantes sur le marché de la rénovation en maisons individuelles :

- Un collège de professionnels de la rénovation :



- Un collège de consommateurs :



- Un collège de représentants de la filière construction :



- Un collège d'organismes techniques et de personnalités qualifiées :



## 5. Le Référentiel NF Maison Rénovée

### → Le champ d'application du Référentiel

Le candidat à la certification, est un professionnel qui prend en charge l'amélioration et / ou l'agrandissement d'une maison individuelle après évaluation initiale de la maison existante en respectant les exigences du Référentiel.

## → Les exigences de la certification

La certification NF Maison Rénovée porte sur 3 domaines d'exigences :

- L'entreprise ;
- Le service rendu au client ;
- La performance de la maison.

Dans le cadre de l'option démarche HQE, le professionnel doit en outre mettre en place une démarche de qualité environnementale qui s'inscrit dans chacune de ces trois exigences.

Céquami vérifie le respect de ces exigences par des audits périodiques, des vérifications par sondage des travaux de rénovation et des enquêtes de satisfaction auprès des clients.

<b>Qualité de l'organisation et des moyens du professionnel</b>	<b>Qualité des services et de la relation client</b>	<b>Qualité technique des maisons rénovées</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Structure &amp; organisation de l'entreprise</li><li>▪ Maîtrise du système qualité</li><li>▪ Autocontrôles : évaluation et définition des travaux, qualité technique, relation client, SAV</li><li>▪ Sélection et évaluation des entreprises sous-traitantes selon des critères pré-établis</li><li>▪ Maîtrise des achats</li><li>▪ Dispositif de mesure de la satisfaction</li></ul> <p>Dans le cadre de l'option démarche HQE, les exigences suivantes sont également à satisfaire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mise en place d'une politique environnementale</li><li>▪ Maîtrise de l'évaluation du terrain et du site</li><li>▪ La gestion du chantier à faibles nuisances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Qualité de l'évaluation de la maison</li><li>▪ Qualité de l'information avant engagement et pendant tout le processus de rénovation de la maison</li><li>▪ Ecoute et transparence, conseil, assistance</li><li>▪ Qualité du contrat</li><li>▪ Souscription des garanties et assurances</li><li>▪ Préparation de la réception,</li><li>▪ Information après réception et SAV</li></ul> <p>Dans le cadre de l'option démarche HQE, les exigences suivantes sont également à satisfaire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'élaboration et la remise au client du guide d'entretien et d'utilisation de la maison NF Maison Rénovée démarche HQE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Respects des choix techniques</li><li>▪ Respect de la réglementation technique et des règles de l'art</li><li>▪ Performance des matériaux et des équipements</li><li>▪ Qualité de la réalisation (autocontrôles, suivi de chantier, etc.)</li></ul> <p>Dans le cadre de l'option démarche HQE, les exigences suivantes sont également à satisfaire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'évaluation du terrain et du site</li><li>▪ L'évaluation de la qualité environnementale de la maison</li></ul>

Le particulier qui s'adresse à un professionnel titulaire du droit d'usage de la certification a ainsi l'assurance que ce dernier est engagé dans un processus qui garantit ces trois types d'exigences conditionnant l'attribution et le maintien de la certification.

#### → Les préoccupations techniques traitées

Le Référentiel prend en compte de façon exhaustive les fondements d'une rénovation globale qui s'appuie sur une évaluation initiale de la maison existante. Un guide est mis à la disposition du professionnel pour réaliser cette évaluation.

Le Guide d'Évaluation NF Maison Rénovée permet au professionnel d'accomplir une évaluation exhaustive et pertinente de la maison à rénover. Toutes les étapes de l'évaluation sont ainsi explicitées dans le guide :

- recueil, par le professionnel, de tous les documents existants relatifs à la maison et aux événements particuliers intervenus sur cette dernière, les diagnostics existants déjà réalisés...;
- recherche d'informations sur les données et risques techniques (zone climatique, altitude, zone de bruit, zone classée en monument historique, zone radon...);
- bilan technique de la maison effectué en cohérence avec tous les éléments relevés dans les deux premières étapes.

Le guide d'évaluation rappelle en outre au professionnel la liste de tous les documents nécessaires à la constitution du dossier de rénovation certifiée de la maison (plans existants et descriptifs techniques, diagnostics techniques, factures d'énergie et d'eau sur 2 ans, éventuelles déclarations de sinistre avec leur rapport...).

Le professionnel peut ainsi répondre en toute connaissance de cause aux exigences techniques du Référentiel et de l'option démarche HQE.

Dans le cadre de l'option démarche HQE, le professionnel dispose en outre de deux outils complémentaires :

- **Le Guide d'analyse et d'évaluation du terrain et du site** : 12 fiches détaillées ayant pour but de donner, pour chacun des thèmes relatifs aux préoccupations techniques (ex : la pluviométrie pour la préoccupation « climat », les nuisances olfactives pour la préoccupation « nuisances de proximité »...), les éléments pertinents pour l'analyse et l'évaluation du terrain et du site.
- **Le Guide pour l'évaluation de la qualité environnementale d'une maison à rénover** : les exigences pour chacune des 14 cibles de la démarche HQE.

Le Référentiel technique de la certification NF Maison Rénovée porte notamment sur sept thèmes principaux, dont certains sont communs avec les 14 cibles de la démarche HQE :

### 1 Sécurité des occupants

- Risques naturels et technologiques
- Stabilité de l'ouvrage
- Protection incendie
- Sécurité gaz
- Sécurité électrique
- Chute et Glissance

La sécurité des occupants est prise en compte.

Les travaux de rénovation ne doivent pas dégrader la sécurité et des travaux de mise en sécurité doivent être réalisés si des insécurités importantes sont détectées lors de l'évaluation de la maison existante.

### 2 Efficacité Energétique

- Consommation d'énergie
- Emissions de gaz à effet de serre
- Production d'énergie d'origine renouvelable

La rénovation doit conduire à l'amélioration d'au moins une classe et à l'atteinte, a minima, de la classe C de l'étiquette énergie.

**La rénovation peut atteindre le niveau « BBC – Effinergie Rénovation » proposé en option 5 (80 kWh/m<sup>2</sup>.an).**

Cette préoccupation fait écho à la cible n°4 de l'option démarche HQE, « **Gestion de l'énergie** » pour laquelle une attention particulière doit être portée sur :

- La consommation d'énergie en répondant aux exigences d'un label haute performance énergétique a minima (150 kWh/m<sup>2</sup>.an).
- Le recours aux énergies renouvelables, en option, en fonction des résultats d'analyse du site.

### 3 Confort

- Acoustique (limitation de bruit des nouveaux équipements)
- Visuel (surface totale des baies)
- Hygrothermique
- Olfactif

Des critères minimaux sont exigés pour le confort thermique d'été et l'accès à la lumière naturelle, traditionnellement deux points faibles des rénovations énergétiques, dès lors que des travaux sont engagés sur ces points.

Les équipements nouveaux ne doivent pas apporter de nuisance sonore.

Plusieurs de ces thèmes font écho à différentes cibles de l'option démarche HQE :

- **La cible n°8, « Confort hygrothermique »** à laquelle le professionnel peut par exemple répondre avec :

- Une ventilation traversante avec menuiseries oscillo-battantes ou coulissantes ou ouvrantes à la française avec une position de blocage intermédiaire.
- Un équipement permettant la sur ventilation nocturne.

- **La cible n°9, « Confort acoustique »**, pour laquelle une attention particulière doit être portée sur :

- Le confort acoustique vis-à-vis des nuisances extérieures avec par exemple, en cas de travaux sur les façades extérieures, la mise en conformité avec la réglementation en vigueur pour le neuf, de l'isolement aux bruits extérieurs.
- Le confort acoustique intérieur avec par exemple l'identification des gênes acoustiques internes.

- **La cible n°10, « Confort visuel »**, pour laquelle une attention particulière doit être portée sur :

- L'éclairage naturel avec, par exemple pour les salles de bains, en cas de création, un éclairage issu des baies au moins égal à 10% de la surface au sol.
- L'éclairage artificiel avec la mise en place par exemple d'un éclairage extérieur doté de détecteurs de présence, d'une temporisation ou d'un déclenchement par cellule.

- **La cible n°11, « Confort olfactif »**, à laquelle le professionnel peut par exemple répondre avec :

- La maîtrise des sources d'odeurs désagréables avec par exemple le positionnement de bouches d'aération et de ventouses en cas de présence de nuisances olfactives extérieures.

#### ④ Réduction des risques sanitaires

- Qualité sanitaire de l'air
- Qualité de l'eau
- Champs électromagnétiques

La qualité de l'air doit être assurée par un dispositif efficace de renouvellement d'air et par un raccordement conforme des équipements aux cheminées.

Une attention particulière est apportée à la compatibilité des matériaux et à la conception des réseaux pour ne pas dégrader la qualité sanitaire de l'eau.

Plusieurs de ces thèmes font écho à différentes cibles de l'option démarche HQE :

- **La cible n°12, « Qualité sanitaire des espaces »** à laquelle le professionnel peut par exemple répondre avec :

- La mise en œuvre de parois verticales hydrofuges ou insensibles à l'eau dans les pièces sensibles.

- **La cible n°13, « Qualité sanitaire de l'air »** pour laquelle une attention particulière doit être portée sur :

- La ventilation, avec par exemple en cas de rénovation, la possibilité d'assurer une position des prises d'air telle que la maison ne soit pas soumise aux vents dominants ou aux sources de pollution, si possible à l'ombre et sans interférence avec l'air extrait vicié.
- La maîtrise des sources de pollution avec par exemple la mise en place d'un filtre sur l'émission des chauffages au bois.

- La cible n°14, « **Qualité de l'eau** » à laquelle le professionnel peut par exemple répondre avec :

- En cas de collecte des eaux pluviales pour usage domestique, la mise en place d'une séparation des réseaux d'eau potable et non potable, la mise en œuvre de matériaux disposant d'une attestation de conformité sanitaire (ACS) compatibles avec la nature de l'eau et entre eux, garantissant leur durabilité...

## 5 Gestion de l'eau

- Assainissement
- Réduction de la consommation de l'eau potable

- Limitation de la pression de l'eau, à l'entrée de l'installation, à trois bars.
- Mise en conformité de l'assainissement en cas de travaux.

Cette préoccupation fait écho à la cible n°5 de la démarche HQE, « **Gestion de l'eau** » pour laquelle une attention particulière doit être portée sur :

- La réduction de la consommation d'eau potable avec par exemple la mise en œuvre de matériels hydro économes comme une robinetterie à butée limitant le débit, un appareil de détection de fuite, de consommation anormale...
- L'utilisation de l'eau pluviale avec par exemple la mise en œuvre d'un système de récupération des eaux de toiture.
- La gestion des eaux pluviales de la parcelle. Ainsi par exemple, en cas de travaux d'extension, il conviendra de ne pas dégrader la perméabilité du sol ou en cas d'imperméabilisation du sol, de ne pas augmenter le ruissellement du terrain.

## 6 Matériaux et équipements

- Caractéristique des matériaux et des équipements
- Facilité d'entretien et maintenance

Le professionnel s'engagera à utiliser, dans les domaines où ils existent, et dans des conditions permettant une mise en concurrence objective, des matériaux, produits, procédés ou équipements soit certifiés, soit bénéficiant d'un Avis Technique soit d'un Agrément Technique Européen (ATE) et d'un Document Technique d'Application (DTA) ou d'un pass innovation vert.

Cette préoccupation fait écho à la cible n°2 de la démarche HQE, « **Choix intégré des produits, systèmes et procédés de construction** » à laquelle le professionnel peut par exemple répondre avec :

- Un choix de matériaux aux performances environnementales basées sur les Fiches de Données Environnementales et Sanitaires, les certifications de type NF Environnement, ECOLABEL EUROPEEN ou équivalent.
- Lorsque du bois est utilisé, l'usage d'un bois issu de forêts certifiées en gestion durable.

## 7 Réduction des impacts du chantier

- Information et sensibilisation
- Réduction des nuisances
- Réduction des déchets

La sensibilisation des entreprises, la limitation des risques pour la santé du personnel et des occupants, la réduction des nuisances de chantier seront valorisés...

Cette préoccupation fait écho à la cible n°3 de la démarche HQE, « **Chantier à faibles nuisances** » pour laquelle une attention particulière doit être portée sur :

- L'information des particuliers. Ex : en cas d'habitations riveraines situées à moins de 100m de la maison, le professionnel informe les riverains sur les travaux, leurs nuisances...
- La réduction des nuisances : limitation des nuisances acoustiques, limitation des perturbations du trafic...
- La gestion des déchets : limitation de production de déchets prise en compte dès la phase de conception, mise en place d'un tri sélectif...

### → Les niveaux à atteindre pour une maison certifiée NF Maison Rénovée et / ou démarche HQE :

Les exigences en matière de qualité technique des maisons rénovées dépendent de l'analyse du terrain et du site, et de l'évaluation de l'existant. Elles visent une performance globale décrite en 4 niveaux :

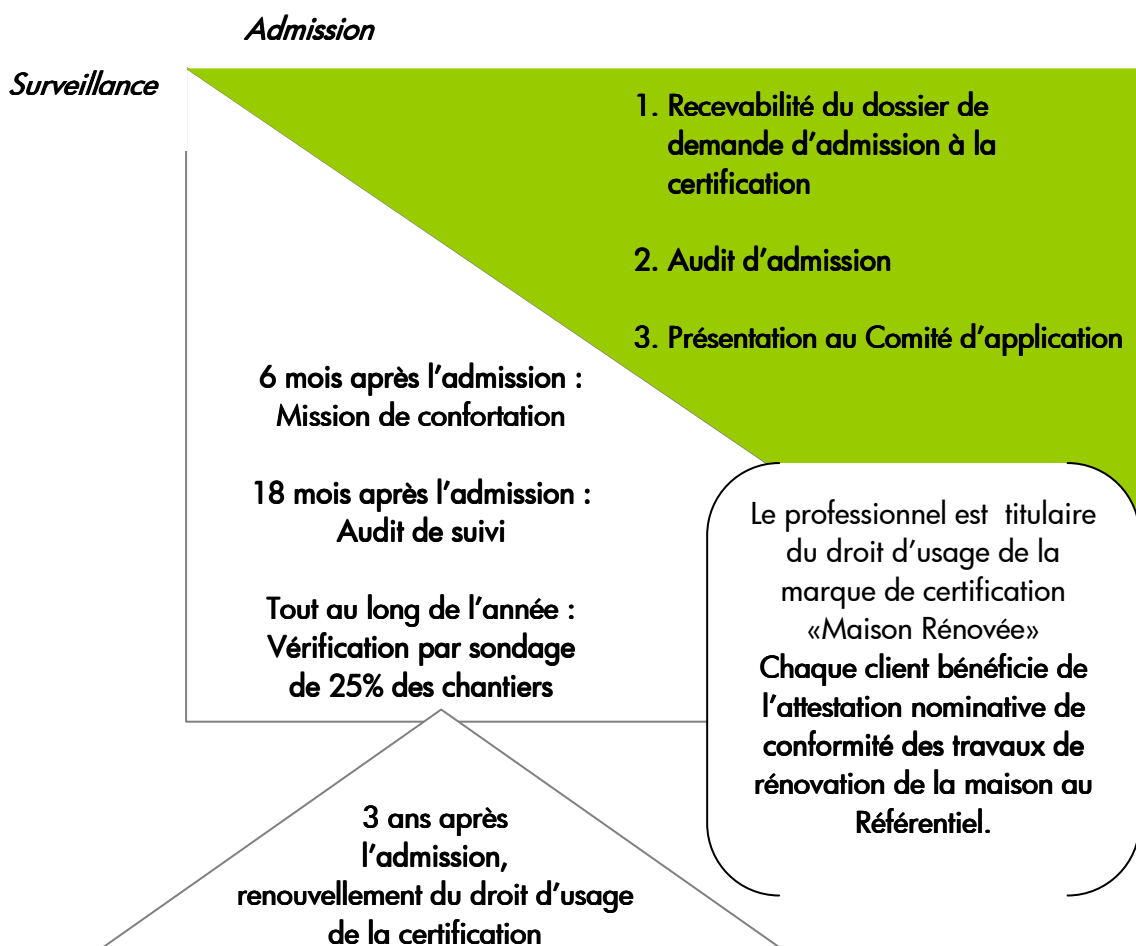
- B (Base) : exigences obligatoires à respecter en matière d'identification des risques, de vérification, d'information et de travaux ;
- P (Performant) : exigences de performances supérieures à la réglementation, obligatoires dès lors que des travaux de rénovation sont réalisés sur le thème concerné ;
- TP (Très Performant) : exigences permettant d'atteindre un niveau de performance conforme à la démarche HQE ;
- Niveau Option : meilleures pratiques en matière environnementale. Ces options sont proposées au professionnel dans le cas où le Maître d'ouvrage souhaite aller encore plus loin dans la performance environnementale des travaux de rénovation de la maison.

Pour obtenir la certification NF Maison Rénovée, il est nécessaire que la rénovation, sur la base de l'évaluation initiale, réponde à l'ensemble des exigences classées en niveaux Base et Performant.

Pour obtenir l'option démarche HQE, il est nécessaire que la rénovation réponde, en plus, aux exigences classées en niveau Très Performant sur l'ensemble des 14 cibles de la démarche HQE, selon les conclusions de l'analyse du site, de l'évaluation de l'existant et des choix arrêtés en phase conception des travaux de rénovation.

→ **Obtenir et conserver le droit d'usage de la certification NF Maison Rénovée :**

Un processus complet, commun à l'ensemble des professionnels volontaires, conditionne l'accès et le maintien à la certification pour un véritable engagement dans une démarche qualité :



Dans le cadre de l'option démarche HQE le professionnel doit prouver qu'il maîtrise les exigences complémentaires relatives à la démarche HQE. Celles-ci sont éditées et contrôlées par CEQUAMI.

En cas de non-respect des exigences, pour NF Maison Rénovée comme pour l'option démarche HQE, le professionnel titulaire du droit d'usage de la certification peut faire l'objet d'une suspension ou d'un retrait de marque.

→ Le coût de la certification NF Maison Rénovée pour un professionnel :

### NF Maison Rénovée

#### Admission

De 2 300 à 3 450 euros HT selon la taille de l'entreprise

#### Surveillance

1 725 euros HT / an pour l'audit

#### Renouvellement

2 300 euros HT

#### Droit d'usage pour chaque chantier\* :

Coût progressif suivant le montant des

travaux →

\*correspond au taux de vérifications de chantiers de 25%, à la promotion, à la défense de la marque et aux services associés.

### Option NF démarche HQE

#### Admission

1 725 euros HT (montant réduit si l'admission NF Maison Rénovée est simultanée avec l'admission à l'option NF démarche HQE)

#### Droit d'usage pour chaque chantier

Rajout de 30 euros H.T par chantier

Montant des travaux TTC	Droit d'usage H.T. par chantier
< 12 k€	30 €
> 12 k€	0,25 % du montant du contrat TTC
> 100 k€	250 €

## 5. Pour une maison rénovée certifiée NF : déroulement du projet

→ Un processus clair, détaillé dans un contrat de rénovation basé sur une évaluation initiale

Tout au long du chantier, le Maître d'ouvrage est accompagné et informé. Il se voit proposer les solutions les plus performantes correspondant à ses attentes et à son budget. Il est assuré de leur mise en œuvre optimale.

L'étape incontournable, exigée dans le cadre de la certification NF Maison Rénovée avant tout projet de rénovation, est l'**évaluation de l'existant**. Le professionnel doit ainsi évaluer l'état de la maison et **conseiller en conséquence** le propriétaire sur les travaux d'amélioration, tous corps de métiers confondus.

Alors seulement peut démarrer le processus régit par un certain nombre d'obligations du professionnel tout au long du chantier.

- **Avant le démarrage du chantier :**

- Le professionnel présente au Maître d'ouvrage, suivant les caractéristiques de la maison, un projet précis permettant d'atteindre le niveau d'amélioration décidé avec ce dernier, tout en veillant à respecter le niveau minimum prévu dans le Référentiel ;
- Ce projet détaillé décrit la liste des travaux nécessaires, informe le Maître d'ouvrage des points d'insécurité identifiés visuellement lors de l'évaluation et indique les investigations complémentaires éventuelles à effectuer ;
- Une liste des postes de frais annexes et taxes à la charge du Maître d'ouvrage entraînés par les conséquences de l'exécution du projet est également remise au particulier ;
- Une liste des aides (subventions, crédits d'impôt, prêt à taux 0 %...) auxquelles le Maître d'ouvrage peut prétendre du fait des travaux envisagés est fournie.
- Le professionnel conclut avec le Maître d'ouvrage un contrat de rénovation de la maison incluant notamment :
  - l'engagement de performance au moins sur le plan énergétique (niveau C minimum à atteindre sur l'étiquette énergie) ;
  - un descriptif précis et détaillé des travaux ;
  - le prix global et ses modalités de révision ;
  - les modalités de règlement ;
  - les éventuelles conditions suspensives ;
  - les délais d'exécution.

**Ce contrat peut être soit de type contractant général, soit de type maîtrise d'œuvre complète.**

Le Maître d'ouvrage ou son représentant déclare l'ouverture du chantier au certificateur.

- **Pendant le chantier :**

Le professionnel réalise ou fait réaliser les travaux. Il coordonne et contrôle l'exécution des travaux jusqu'à la réception de la maison.

- **A l'issue de la réception :**
  - Le professionnel s'assure de la bonne compréhension par le Maître d'ouvrage du fonctionnement des dispositifs techniques nouveaux et lui remet un dossier de réception comprenant :
    - un document de sensibilisation aux bons comportements que le Maître d'ouvrage doit adopter pour obtenir les résultats attendus par les travaux d'amélioration ;
    - les informations sur les bons comportements environnementaux du Maître d'ouvrage non directement liés au bâti ;
    - une notice d'emploi et d'entretien des équipements installés dans le cadre du contrat de rénovation ;
    - un Diagnostic de Performance Energétique (DPE) réalisé avant la réception ;
    - une documentation sur l'organisation et le fonctionnement du service après-vente qu'il met à sa disposition ;
    - une documentation sur la procédure à suivre en cas de malfaçon ou de sinistre constatés après la réception.
  - Le professionnel délivre une attestation de conformité des travaux d'amélioration de la maison au Référentiel NF Maison Rénovée portant mention de la performance de la maison améliorée.

## 6. Des bénéfices majeurs pour les parties prenantes

- **Les professionnels titulaires du droit d'usage de la certification NF Maison Rénovée bénéficient :**
    - un projet fédérateur et motivant pour l'ensemble des collaborateurs, des co-traitants et sous-traitants ;
    - une plateforme d'échanges interprofessionnels sur les pratiques, les méthodes de travail, les solutions adoptées... ;
    - le cadre structurant de la certification pour optimiser leur organisation ;
    - un Référentiel exhaustif favorisant la mise en place de solutions permettant d'anticiper les futures réglementations ;
    - une montée en compétence via les retours d'audits et de vérification.
- D'un vecteur de progression multicritères :**

**D'un vecteur d'image et de reconnaissance différenciateur et mobilisateur :**

- la visibilité et la crédibilité apportées par la certification permettent d'être plus facilement identifié et sélectionné par les particuliers, les prescripteurs mais aussi les partenaires comme les assurances : baisse de la prime d'assurance pour les professionnels titulaires du droit d'usage de la certification ;
- la valorisation et la reconnaissance de la politique qualité mise en place ;
- le positionnement du professionnel comme « partenaire » du Maître d'ouvrage avant, pendant et après les travaux, gage de sécurité et de sérénité.

▪ **Les Maîtres d'ouvrage ont la possibilité avec la certification NF Maison Rénovée de :**

Choisir un professionnel qui affiche la certification NF Maison Rénovée, et bénéficier ainsi :

**D'une qualité de service et de suivi client avérée et reconnue :**

- un interlocuteur unique pilotant le projet, de l'évaluation initiale à la livraison ;
- une évaluation de l'existant fiable et exhaustive ;
- un projet encadré par un contrat global, clair et précis notamment sur les niveaux de performance visés, la garantie de réalisation des travaux jusqu'au parfait achèvement... ;
- les travaux proposés améliorent la maison dans sa globalité sans endommager l'existant ;
- la réglementation est strictement respectée.

**Des performances optimisées, en cohérence avec le calendrier du Grenelle :**

- à minima, les performances énergétiques de la maison rénovée certifiée lui permettent de s'améliorer en gagnant au moins une classe énergétique ;
- les charges de maintenance et d'entretien sont prises en compte dans le projet de rénovation et les économies réalisées sur ces postes seront ainsi significatives ;

**Des performances optimisées,  
en cohérence avec le calendrier du Grenelle  
(suite):**

- les preuves de conformité à la performance énergétique sont apportées par un organisme tiers permettant ainsi de bénéficier des aides de l'état ou des collectivités (eco-prêt à taux 0% ou bonus de COS par exemple).

**D'un bien valorisé :**

- ces améliorations certifiées valorisent le bien en cas de revente.

- **Un intérêt certain pour les partenaires, tels les banques ou les assurances :**

**Une vision globale et objective  
de l'intérêt financier du projet :**

- une réelle visibilité sur les économies réalisées grâce aux travaux, en matière d'énergie par exemple, qui facilitera l'adhésion des banques au projet et ainsi des financements appropriés.

## *Conclusion*

La certification NF Maison Rénovée est désormais accessible aux professionnels du bâtiment. En effet, après deux années d'élaboration du projet, du Référentiel..., après plusieurs mois d'expérimentation, cette certification, unique en matière de rénovation et / ou d'agrandissement des maisons individuelles est aujourd'hui une réalité à laquelle pourront, dès le début de l'année 2010, accéder tous les particuliers.

Outil opérationnel fiable et structurant, vecteur de progression et de différenciation, cette certification permettra véritablement aux professionnels de regrouper leurs compétences, coordonner leurs interventions, améliorer leurs savoir-faire, se mobiliser autour d'un objectif commun pour une rénovation globale, menée contractuellement et en toute transparence pour le Maître d'ouvrage.

Avec elle, c'est ainsi une nouvelle voie qui s'ouvre, celle de la « rénovation globale et durable » : concevoir et proposer un projet tenant compte de l'état de la maison, de la réglementation en vigueur actuelle et à venir, des engagements du Grenelle et des attentes du Maître d'ouvrage.

L'enjeu est énorme, les objectifs de réduction de consommation énergétique étant très ambitieux et le nombre de maisons à rénover considérable. Le challenge est donc de taille et la certification NF Maison Rénovée constitue un outil désormais indispensable pour réussir : en aidant à transformer un marché aujourd'hui de niche en un marché de masse, elle sera l'une des clés pour répondre demain à cet enjeu universel.

**Patrick NOSSENT, Président de Céquami**

## Mémento

## La certification NF Maison Rénovée en bref...

<b>Type de certification</b>	Certification de produits et de services associés : la maison est certifiée, le professionnel est titulaire du droit d'usage de la marque de certification
<b>Champ d'application</b>	Les maisons individuelles, c'est-à-dire les bâtiments d'habitation ne comportant ni logements superposés, ni dégagements intérieurs communs à plusieurs logements. Les habitations sont soit isolées, soit jumelées, soit en bande.
<b>Professionnels concernés</b>	Tous professionnels du bâtiment effectuant des rénovations : architecte, bureau d'étude, artisan, entreprise, constructeur, à la condition qu'ils satisfassent aux exigences du Référentiel NF Maison Rénovée
<b>Domaines d'exigences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation du professionnel en charge de la rénovation</li> <li>• Les caractéristiques des maisons qu'il rénove</li> <li>• Les caractéristiques des services associés qu'il délivre</li> </ul>
<b>Options possible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Option NF démarche HQE</li> <li>• Label HPE Réno</li> <li>• Label BBC-Effinergie Réno</li> </ul>
<b>Instance consultative</b>	Comité d'application : 4 Collèges
<b>Audit d'admission</b>	Audit sur 3 domaines + vérification de chantiers + Comité d'application
<b>Mission de confortation</b>	6 mois après l'admission
<b>Audit de suivi</b>	Audit intermédiaire réalisé tous les 18 mois, après l'admission ou le renouvellement Audit sur 3 domaines + suivi des enquêtes de satisfaction + suivi des réclamations
<b>Audit de renouvellement</b>	3 ans après la titularisation
<b>Vérifications de chantiers</b>	25% des chantiers – Planification annuelle
<b>Lancement professionnel</b>	Octobre 2009
<b>Lancement grand public</b>	Février 2010
<b>Certificateur</b>	CEQUAMI SAS (50% CSTB - 50% Association Qualitel) Mandaté par AFNOR Certification, propriétaire de la marque NF

**Contact Presse :**

**Le Bonheur est dans la Com' - Ingrid Launay**

**Tél. 01 43 83 53 32**  
**Email : [launay@bcomrp.com](mailto:launay@bcomrp.com)**