



## **GROUPE « SIGNES DE QUALITE »**

### **Note d'appui aux propositions**

#### **Préambule**

Un contexte empreint de complexité

Un ouvrage est un assemblage unique, rarement reproductible, de produits conçus et mis en œuvre par une mosaïque d'acteurs. Les très nombreuses entreprises du secteur n'ont que rarement été confrontées à une exigence de résultat. Le sujet environnemental en général et les contraintes réglementaires énergétiques en particulier doivent conduire à une métamorphose de cette industrie. Dans ce contexte, une multitude de démarches, communément regroupées sous le terme de signe de qualité, s'est développée.

#### Principales orientations retenues

- Privilégier les certifications qui attestent du respect des caractéristiques de l'ouvrage et pas seulement des moyens ou de l'organisation mis en œuvre ;
- Evoluer vers la performance et la mesure ;
- Capitaliser sur les savoir-faire : efficacité, crédibilité, notoriété ;
- Défendre le positionnement des outils disponibles en France sans cultiver inutilement l'exception ;
- Simplifier les dispositifs existants ;
- Dans un univers en mouvement rapide, le signe de qualité doit également prouver l'atteinte de la réglementation.

### **1 - Identifier pour l'ouvrage les initiatives qui qualifient le mieux le résultat et reconnaître les signes de qualité « de confiance »**

La certification de l'ouvrage ne doit pas s'écarter des textes de référence (exemple, la norme NF EN 45011, référence utilisée par le COFRAC pour attester de l'impartialité, de la transparence et de l'indépendance), et il n'est pas souhaitable de viser la création d'un référentiel unique par type de bâtiment. Il n'y a que des avantages à ce que les référentiels utilisent les indicateurs issus d'un corps reconnu au niveau national voire international.

Il serait intéressant de créer des passerelles entre les divers modes d'attestations, afin de réduire les ressources.

#### **1.1 - Définir des signes de qualité « de confiance » : Reconnaître comme signes de qualité crédibles des ouvrages, les certifications multicritère accréditées**

Il convient de privilégier les certifications ou qualifications qui attestent du respect de caractéristiques de l'ouvrage et pas seulement des moyens ou de l'organisation mis en œuvre dans les relations entre consommateurs et professionnels.



Les signes de qualité « de confiance » devraient être :

- les certifications d'ouvrage, au sens du Code de la Consommation (articles L115-27 et suivants et R115-1 et suivants), sur la base d'audits tierce partie, délivrées par une tierce partie (accréditation selon la norme NF EN 45011 réalisée par le COFRAC ou équivalent),
- Les certifications via des acteurs accrédités, des référentiels reconnus et internationaux, des audits quantifiant les résultats.

## **1.2 – Améliorer la lisibilité et la comparabilité de la certification HQE, en accélérant la mise à disposition du passeport bâtiment durable**

### **1.3 – Définir un label de performance environnementale de référence fondé sur le projet HQE performance.**

**Quantifier les performances de l'ouvrage en retenant, en coordination avec France GBC, les cibles envisagées dans le cadre européen ou international (GEN TC 350, future directive énergétique des bâtiments...), et notamment celles identifiées par SB Alliance.**

Il est proposé que le futur label de performance environnementale soit basé sur le projet HQE Performance que mènent ensemble l'association HQE, la DHUP, l'ADEME et les organismes certificateurs, Cerqual, Cequami ; et Certivéa.

Ce label devrait constituer un cadre de référence pour les référentiels à venir.

Le référentiel de telles certifications devrait couvrir les principales performances qui constituent des attentes fortes du public et dont le respect final n'est pas toujours vérifié.

Pour la quantification des performances de l'ouvrage, il conviendrait de retenir les cibles envisagées dans le cadre européen ou international, notamment celles identifiées par SB Alliance :

- énergie,
- gaz à effet de serre ou changement climatique,
- eau,
- déchets,
- qualité de l'air intérieur,
- confort thermique,
- et confort acoustique.

L'évaluation multicritère de l'ouvrage semblerait plus pertinente sur le neuf alors que pour l'ancien (travaux souvent partiels) le monocritère pourrait suffire pour peu que des gardes fous soient mis en œuvre (avec des travaux cohérents, et la cible santé/sécurité obligatoire).

Un tel référentiel pose deux questions : sa loyauté (à définir) et le maintien des performances dans la durée (un tel engagement n'est pas formulé dans les référentiels actuels).

## **1.4 - Unifier les termes utilisés pour différentes typologies afin d'apporter une plus grande clarté au marché (le logement et le tertiaire par exemple), ainsi que cela est pratiqué en Angleterre, en Allemagne...**

Par exemple :

- NF/HQE Tertiaire
- NF/HQE Logement individuel (convergence avec H & E)
- NF/HQE logement collectif
- NF/HQE...



### **Vérifier la cohérence des initiatives régionales avec le référentiel national**

Un point de vigilance : Il y a un souci croissant de prise en compte de problématiques régionales qui peut conduire à une régionalisation des référentiels (début 2011, il existe à minima une dizaine de référentiels régionaux en France).

Le phénomène, également perceptible en Italie, a aussi à voir avec la diversité et le manque de clarté du jeu d'acteurs français.



## **2 - Définir les nouveaux critères de la commande publique**

Les maîtres d'ouvrage publics ou assimilés restent toujours mal armés pour reconnaître la qualité de leurs prestataires lors des consultations, du fait des règles de la commande publique (ex : moins disant,...). La commande publique n'a pas la possibilité (contrairement à la commande privée) d'exiger de la part des entrepreneurs des qualifications.

Les nouveaux critères traduisent la montée en puissance des préoccupations environnementales, énergétiques, et sociales (garantie de performance), et l'approche en coût global est une évolution inéluctable.

### **2.1 - Développer l'éco-conditionnalité des aides publiques**

Il est recommandé de fonder les aides publiques, non plus sur la prise en compte d'un surcoût, mais bien sur l'atteinte d'une performance attestée par une certification d'ouvrage accréditée.

### **2.2 - Etendre l'attribution des aides au-delà de l'amélioration de la performance énergétique vers l'amélioration des performances environnementales**

### **2.3 - Soumettre l'attribution des marchés publics, tant à la maîtrise d'œuvre qu'aux entreprises de construction, à la production de qualifications environnementales**

### **2.4 - L'Etat et les collectivités exemplaires : Généraliser la certification NF démarche HQE à l'ensemble des projets de l'Etat et des collectivités territoriales en France et à l'étranger**



### **3 - Rapprocher la certification ou qualification des produits/acteurs de la certification des ouvrages**

Le maître d'ouvrage a intérêt à s'appuyer sur des démarches qualité pour le triptyque (architectes et BET, produits de construction, mise en œuvre) et sur leurs certifications ou qualifications. Cette approche doit être reconnue et encouragée par le certificateur d'ouvrage.

#### **3.1 - Certifier, qualifier les différents maillons de la chaîne : Promouvoir la certification et la qualification des acteurs, aujourd'hui toujours insuffisamment développée**

Dans les relations entre professionnels de la construction, il convient de privilégier les signes de qualité les plus crédibles, c'est-à-dire une certification ou une qualification par tierce partie accréditée, et ce pour l'ensemble du triptyque (architectes et BET, produits de construction, mise en œuvre).

La certification ou la qualification d'acteurs est encore insuffisamment développée (une certification des BET serait utile, et la certification des poseurs - entrepreneurs, artisans - serait essentielle).

Ex : pour les BET thermiques, viser une démarche en conformité avec les exigences de la nouvelle directive européenne (article 13 : des systèmes de certification seraient mis en place pour garantir un haut niveau de compétence technique des prestataires de services énergétiques).

Les maîtres d'œuvre et les entreprises devraient se soumettre à une qualification ou une certification, par une tierce partie accréditée (et soumise au contrôle du COFRAC).

#### **3.2 - Créer des passerelles entre les signes de reconnaissance de compétence de produits, des acteurs et ceux de la qualité des bâtiments pour alléger les contrôles sur les ouvrages**

Il conviendrait que les organismes certificateurs d'ouvrage et d'acteurs se rapprochent pour définir le contenu et le mode de certifications des acteurs, ce qui contribuerait à alléger les dispositifs de vérification des certifications d'ouvrage.

Pour la certification des produits de la construction, il conviendrait de viser la marque NF, la marque CSTBAT.

#### **3.3 - Simplifier les procédures pour les acteurs qui veulent progresser dans leurs compétences en rationalisant l'investissement nécessaire à la constitution des dossiers de candidature et aux procédures d'acquisition d'un signe à l'autre**

#### **3.4 - Créer un nouvel élément de mission normalisé d'architecture et d'ingénierie (à la suite de la réception des ouvrages et du dossier des ouvrages exécutés) dédié au suivi du démarrage de l'exploitation et à la mesure de la performance environnementale**

La question posée est celle de la mission de l'« assessor ».

Il est nécessaire de créer un pont, un passage de témoin entre les équipes « conception » et « exploitation ».



#### **4 - Définir le rôle joué par les signes de qualité, qui ciblent la garantie de performance, dans l'approche d'une « garantie de résultat »**

Les signes de qualité restent des leviers pour atteindre des niveaux de performance supérieurs à la réglementation ou pour apporter des gages de qualité sur des critères non réglementaires (confort, qualité sanitaire, gestion de chantier...).

Il faut distinguer le tertiaire du logement : pour le tertiaire, nous pouvons viser l'attestation de la performance de l'ouvrage à la livraison, pour le logement, le gage du niveau de consommation doit être l'objectif à court terme. Dans les deux cas, c'est un engagement sur le résultat qui est attendu.

La réunion des différentes démarches qualité (sur l'ensemble de la chaîne) assure l'atteinte de la performance. Le maître d'ouvrage peut alors s'engager sur une garantie de performance (engagement sous forme contractuelle si recours à un label). Il est raisonnable d'envisager une assurance du maître d'ouvrage autour de cet engagement (la délivrance d'une certification d'ouvrage par tierce partie devrait attester de l'assurabilité du projet).

##### **4.1 - Mesurer la performance de l'ouvrage**

##### **Attester de la performance intrinsèque des opérations neuves ou rénovées et de la performance réelle des bâtiments en exploitation**

Il faut que les critères soient performantiels et il convient donc de définir les indicateurs pertinents, la façon de les exprimer, de les calculer et de les afficher.

Cette démarche ne devra pas perdre de vue les problématiques de coût de certification et de retour sur investissement.

##### **Définir des modes de preuves nouveaux**

Pour soutenir ces deux types de certifications dans une logique performantielle, les organismes certificateurs doivent définir des modes de preuve nouveaux aux stades conception (par simulation), réalisation (par mesure), exploitation (par mesure).

Une difficulté concerne le mode de la preuve de la performance : preuve à la réception (exemple : pas de preuve existante pour l'approche thermique) ? Comportement du bâtiment pendant quelques années ?

Il est proposé de définir :

- des modes de preuves nouveaux, à plusieurs stades (à la livraison, dans le temps en exploitation...), avec par exemple : test à l'étanchéité à l'air, test d'isolation thermique à la caméra infrarouge...,
- un cycle mixte de fonctionnement du bâtiment,
- une marche à blanc, pour tester la réalité, sur un protocole conventionnel.

La description précise du mode de preuve est indissociable de la garantie de performance que le promoteur souhaite procurer.



## **Garantie de résultat et rôle de l'occupant du bâtiment**

Pour passer à la garantie de résultat, l'occupant du bâtiment a un rôle clé : Elle ne peut être obtenue si l'usage ou le comportement de ce dernier s'écarte de ce qui est prévu ou convenu.

Même si cela n'est pas aisé, la recherche d'une première adaptation des choix techniques aux capacités des usagers pourrait être envisagée à court terme.

## **4.2 - Améliorer et fiabiliser le Diagnostic de Performance Energétique (DPE)**

Par son utilisation dans la plupart des transactions immobilières, le DPE est certainement un des indicateurs de performance du bâtiment le plus connu. Il a contribué à diffuser auprès du public l'échelle de performances qui est celle de l'étiquette énergie.

Il a donc sa place parmi les signes de qualité. En même temps, depuis sa création et ses extensions successives, l'usage du DPE a toujours été en avance sur sa fiabilité. Il suscite aussi un certain nombre d'incompréhensions dans l'esprit du public du fait de l'écart de ses résultats par rapport à ceux de la réglementation du neuf et des labels énergétiques.

La remise en ordre et l'amélioration du dispositif du DPE constitue donc un objectif d'intérêt général que le GT signes de qualité a pris en compte dans ses travaux. Les orientations suivantes sont suggérées pour l'évolution du dispositif, en intégrant le contexte de la RT 2012.

### **4.2.1 - Remarques communes au DPE neuf et au DPE ancien**

Le DPE prend en compte 3 postes de consommation (chauffage, ECS et refroidissement) alors que la RT en adopte 5 (l'éclairage et la consommation des auxiliaires de chauffage, d'ECS et de ventilation étant aussi considérés). De même la consommation est rapportée à la surface habitable (SHAB) pour le DPE alors qu'elle est rapportée à la SHON (RT 2005) ou à une SHONRT (RT 2012).

Compte tenu du caractère global de l'enjeu énergétique, il est proposé de tout faire converger autour des paramètres utilisés pour la réglementation, utiliser les mêmes postes de consommation, et définir une surface de référence.

En tout cas, en attendant une évolution éventuelle, il ne faudrait pas être avare d'explications sur ces écarts, surtout à l'adresse des acquéreurs de logements neufs.

Il est nécessaire de créer une échelle énergétique représentative des futurs logements basse consommation et à énergie positive en développant un maillage plus fin sur les échelles énergétiques supérieures (exemple : niveau A+, changement de couleurs). Ceci servirait de base pour les futurs labels.

Corrélativement, avec les définitions actuelles du DPE, on pourrait tenter de faire apparaître, à gauche de l'axe vertical 2 rectangles consécutifs symbolisant les 2 consommations exclues du DPE. (en réponse à la préoccupation du point précédent). Il serait aussi souhaitable de visualiser l'énergie produite localement (photovoltaïque et cogénération).

Un DPE attesté ou certifié pourrait être envisagé, avec pour objectif de tirer ce signe vers le haut.

### **4.2.2 - DPE neuf à la construction**

Il faudrait revoir le titre « recommandations d'amélioration énergétique » qui n'a pas lieu d'être sur le neuf. On pourrait éventuellement limiter ces recommandations aux nouvelles technologies et énergies renouvelables.

Il est suggéré une révision de l'annexe 8 de la clé de répartition des consommations par logement d'un immeuble collectif en cas de chauffage individuel ou CIC (chauffage individuel centralisé) : elle suppose un mètre logement par logement, ce qui est très contraignant. Une proposition serait de trouver des ratios à appliquer en fonction de la position du logement dans l'immeuble (en pignon, en tiroir, en rez-de-chaussée, en étage courant....).

Dans le cadre de la RT 2012, il faudrait faire converger l'attestation finale de prise en compte de la RT 2012 avec le DPE : A l'avenir, une seule et même personne pourrait intervenir, évitant ainsi les doublons. Des modes de preuve différents seraient peut être à définir.



#### **4.2.3 - DPE sur l'existant**

Rendre la visite obligatoire dans l'arrêté sur l'existant, comme cela est prévu dans le neuf (mettre en cohérence).

Ne pas multiplier les méthodes de calculs, conserver une seule méthode en simplifiant les données d'entrées.  
(Attention à la méthode basée sur les factures lorsqu'une partie du bâtiment n'est pas occupée.)

Avoir une vision claire sur le DPE existant, sous forme de synthèse en fonction des différentes approches autorisées (vente, location, type, année...); différents textes seraient à harmoniser.

Des audits énergétiques vont être demandés pour les bâtiments à usage d'habitation en copropriété de + de 50 lots équipés d'une installation collective de chauffage et de refroidissement et dont la date de demande de PC est antérieure au 1<sup>er</sup> juin 2011.

Parallèlement, ceux-ci seraient exemptés du champ du DPE. Il pourrait être envisagé d'avoir un DPE issu directement de cet audit et par les BET qui réaliseront ce dernier.

#### **4.2.4 - Formation**

Eviter d'appliquer la méthode 3CL pour les bâtiments neufs, ce qui semble être le cas pour beaucoup de diagnostiqueurs.

Revoir la formation et la certification des diagnostiqueurs.

Les formations doivent être adaptées en fonction des secteurs (MI, LC, Tertiaire) et de la complexité des bâtiments.

L'existant demande des préconisations d'amélioration de l'enveloppe et des systèmes, et une connaissance de la construction existante, afin d'éviter de refaire des contre référence.

Bien identifier dans le DPE et dans les formations les liens entre kWh EF, EP et kWh compteur, car il est relevé beaucoup d'incompréhension sur ce point. C'est aussi un sujet pour l'information du public.

Prévoir des contrôles par échantillonnage, et prévoir des sanctions éventuelles pour les opérateurs.

### **4.3 - Faire piloter par l'ADEME l'inventaire des DPE**





## **CONCLUSIONS**

- **Un système actuel complexe, structuré, de nombreux signes de qualité, adapté à l'apprentissage, à la formation, à la mesure de certains efforts, mais d'inégale portée ;**
- **Une évolution, une nécessaire métamorphose à la hauteur du changement de paradigme qui défie le secteur de la construction ;**
- **Au-delà des signes, la nécessaire remise en cause des processus de la filière pour intégrer un véritable système qualité, seul garant de l'atteinte des performances et de la délivrance des résultats attendus ;**
- **La nécessité\* de faire converger les systèmes de conception/réalisation et d'exploitation/maintenance.**

\* cf. étude de Jean Carassus - « Les immeubles verts tiennent-ils leur promesse ? »