

## BIEN VOUS RENSEIGNER

Pour trouver un logement certifié :  
[www.qualite-logement.org](http://www.qualite-logement.org)

0 810 07 11 11 Service 0,06 € / min  
+ prix appel

**QUALITEL**  
28, rue du Rocher ♦ 75008 Paris  
T. 01 42 34 53 29  
[www.qualite-logement.org](http://www.qualite-logement.org)

ASSOCIATION  
**QUALITEL** ♦  
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT

Résidence Les Jardins d'Ophtélie, à Saint-Omer (59), certifiée NF Logement pour Vinci Immobilier, architectes : Abscis Architectes, Hubert Wacheux, photo : Augusto da Silva - Graphix Images.  
Gety Images, Fotolia, Thinkstock, Image Source, Francoisrenault.com - DEPNE13116 (V8-V9) - Mars 2016 - Imprimé sur papier recyclé.

# LES ESSENTIELS

## CERTIFICATION



LES ESSENTIELS  
DE QUALITEL  
VOUS PERMETTENT  
DE COMPRENDRE  
ET COMPARER

## LES BÉNÉFICES D'UN LOGEMENT CERTIFIÉ NF LOGEMENT

- PROMOTEUR CONTRÔLÉ
- QUALITÉ DE CONSTRUCTION
- SERVICES / INFORMATIONS À L'ACQUÉREUR

ASSOCIATION  
**QUALITEL** ♦  
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT



## LA CERTIFICATION DES LOGEMENTS : QUELQUES REPÈRES P.04

- > Les principaux intervenants d'un projet de construction 04
- > Les opérations de logements certifiées 05
- > Une conception de qualité supérieure 05
- > Le référentiel : un cahier des charges exigeant 06
- > Les contrôles de conformité 07

## LE LOGEMENT CERTIFIÉ : 3 RAISONS D'AVOIR CONFIANCE P.08

## LES 3 GARANTIES D'UNE ACQUISITION NF LOGEMENT P.11

- > Engagement et contrôle du promoteur 12
- > Qualité de construction des logements 12
- > Services et informations à l'acquéreur 15

# ÉDITORIAL

Bertrand Delcambre  
Président de l'Association  
QUALITEL



## LA CERTIFICATION : UN REPÈRE OBJECTIF DE LA QUALITÉ DES LOGEMENTS

Le logement est un bien primordial, dont les caractéristiques techniques sont pourtant souvent méconnues.

Il est en effet rare, au moment de l'acquisition, de faire reposer le choix sur des éléments aussi essentiels que l'isolation thermique et acoustique, la qualité des installations électriques et des équipements, le système de ventilation ou encore la nature des matériaux employés et leur impact sur l'environnement. Les inconvénients de cette attitude n'apparaissent qu'à l'usage.

Afin de permettre à l'acquéreur de s'engager en toute confiance, la **certification** propose dans ces domaines et dans de nombreux autres une qualité supérieure, reposant sur des repères précis.

Au moment de la conception d'un bâtiment ainsi qu'à la fin des travaux, les vérifications réalisées permettent de s'assurer que le bâtiment est conforme en tous points à un cahier des charges exigeant.

Afin de mieux comprendre le fonctionnement et les avantages de la certification, ce livret donne quelques repères simples et présente les bénéfices concrets d'un logement certifié.

# LA CERTIFICATION DES LOGEMENTS : QUELQUES REPÈRES

## › LES PRINCIPAUX INTERVENANTS D'UN PROJET DE CONSTRUCTION

### LE MAÎTRE D'OUVRAGE

Promoteur ou propriétaire bailleur

Commande le bâtiment

### LE MAÎTRE D'ŒUVRE

Architecte

Conçoit le bâtiment et coordonne les intervenants du chantier

### LE BUREAU DE CONTRÔLE TECHNIQUE

Contrôle le respect des réglementations et normes de construction

### LES ENTREPRISES ET ARTISANS

Construisent selon les données et plans fournis par le maître d'œuvre

### LES INDUSTRIELS

Fabriquent l'ensemble des matériaux et équipements mis en œuvre

## › LES OPÉRATIONS DE LOGEMENTS CERTIFIÉES

### QU'EST-CE QUE LA CERTIFICATION ?

La certification est une activité encadrée réglementairement. Elle consiste à attester qu'un **produit est conforme à des exigences contenues dans un cahier des charges appelé « référentiel »**. Non obligatoire, elle témoigne d'une volonté, pour le demandeur, de livrer un produit de qualité supérieure et contrôlée.

À la demande d'un **maître d'ouvrage, un bâtiment de logements peut être certifié**. La conformité au référentiel est alors contrôlée par un organisme certificateur indépendant, accrédité par le COFRAC<sup>1</sup> (Comité Français d'Accréditation).

<sup>1</sup> CERQUAL Qualitel Certification N°5-0050 Section certification de produits et services, liste des sites accrédités et portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## › UNE CONCEPTION DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

Le maître d'œuvre missionné pour la conception d'un bâtiment en demande de certification doit non seulement respecter la réglementation en vigueur pour toute construction, mais également les exigences supplémentaires rassemblées dans le référentiel de certification.



Règlementations ou normes françaises et européennes.

Référentiel NF Logement

## › LE RÉFÉRENTIEL : UN CAHIER DES CHARGES EXIGEANT

Le référentiel de certification a été élaboré par l'organisme certificateur CERQUAL Qualitel Certification qui consulte le comité d'application réunissant des représentants des usagers de l'habitat, des professionnels de la construction, un collège d'experts et d'autres organismes d'intérêt général.

Cette composition plurielle permet de prendre en compte les attentes de tous les acteurs de la chaîne du logement.

Le référentiel est composé de différentes thématiques relatives à l'organisation du promoteur et à l'information de l'habitant d'une part, à des exigences techniques d'autre part (énergie, matériaux et environnement, eau, confort et santé). Chaque thématique est composée de rubriques qui explicitent les exigences, comme par exemple le confort acoustique, ou la qualité sanitaire de l'air.

### Qualité sanitaire de l'air

| 1 - Ventilation efficace  | Niveau  |        |   |    |
|---|---------|--------|---|----|
|   | NF      | NF HQE |   |    |
|   |         | B      | P | TP |
| <b>VENTILATION</b><br>Vérification des performances des installations de ventilation (vérification de la concordance des matériels installés avec ceux préconisés au cahier des charges, à la vérification des branchements aérauliques et électriques, à la mise en route de l'installation)               | •       | •      | • | •  |
| Vérification des performances des installations de ventilation (débit, pression, consommation électrique) Diagnostic de niveau 2 « Diagvent 2 » <sup>49</sup> .   | +<br>++ |        | • | •  |
| <b>VENTILATION À DÉBIT SUFFISANT</b><br>Les pièces écrites du dossier marché doivent prévoir que l'installation de ventilation sera réalisée conformément à la note de calcul du dimensionnement de celle-ci, établies par l'entreprise titulaire du lot (selon les dispositions prévues dans le DTU 68-3). |         | •      | • | •  |



## › LES CONTRÔLES DE CONFORMITÉ

### Le certificateur procède à un double contrôle

Il vérifie d'abord que les différentes caractéristiques prévues par le maître d'œuvre au moment de la conception du bâtiment sont conformes aux exigences contenues dans le référentiel.

Il contrôle ensuite par échantillonnage cette conformité lors de la livraison. Ce contrôle peut consister en des vérifications visuelles, documentaires, ou encore des mesures acoustiques. Au stade conception comme livraison, chaque écart ou non-conformité constatée fait l'objet d'un rapport transmis au maître d'ouvrage qui devra y apporter une solution.



Le référentiel NF Logement est téléchargeable gratuitement sur le site [www.qualite-logement.org](http://www.qualite-logement.org)

# LE LOGEMENT CERTIFIÉ : 3 RAISONS D'AVOIR CONFIANCE

## ① INDÉPENDANCE ET FIABILITÉ



Des normes strictes régissent l'intervention du certificateur. son activité est soumise à l'obtention et au renouvellement de l'accréditation du Cofrac\* (Comité français d'accréditation). Cette surveillance permet de s'assurer de la compétence des intervenants, de la pertinence du processus et du référentiel de certification ainsi que de l'impartialité et de l'indépendance de l'organisme certificateur. Ce dernier est le tiers en qui vous pouvez avoir confiance.

<sup>1</sup> CERQUAL Qualitel Certification N°5-0050 Section certification de produits et services, liste des sites accrédités et portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## ② RECONNAISSANCE



Une attestation est disponible pour chaque logement certifié. Ce document représente l'assurance finale que l'ensemble des exigences liées à la certification ont été satisfaites, c'est-à-dire que l'évaluation réalisée en phase conception et le contrôle effectué sur site en fin d'opération n'ont pas fait

apparaître de non-conformité, ou que celles-ci seront levées dans un délai déterminé.

## ③ ACCOMPAGNEMENT



En cas de problème concernant une exigence couverte par la certification, l'organisme certificateur est particulièrement vigilant durant l'année suivant la livraison et la remise des clés. En cas de non-conformité avérée et sous certaines conditions, il peut également appuyer vos demandes ou courriers à l'attention du maître d'ouvrage.



## LA CERTIFICATION NF LOGEMENT : 3 GARANTIES POUR VOTRE ACQUISITION

- › UN PROMOTEUR CONTRÔLÉ
- › UN BIEN IMMOBILIER DE QUALITÉ SUPÉRIEURE
- › DES INFORMATIONS ET SERVICES DISPONIBLES TOUT AU LONG DE L'OPÉRATION

## › ENGAGEMENT ET CONTRÔLE DU PROMOTEUR

Tout promoteur bénéficiant du droit d'usage de la marque NF Logement doit répondre à des obligations en matière d'organisation interne, de communication avec ses clients et de gestions des opérations.

Sont par exemple encadrées les modalités de diffusion de l'information commerciale ou les délais de livraison ou de réponses aux réclamations. Les promoteurs sont audités au moment de la demande de droit d'usage puis régulièrement. Pour vous, c'est l'assurance d'avoir affaire à un professionnel contrôlé.

## › QUALITÉ DE CONSTRUCTION DES LOGEMENTS

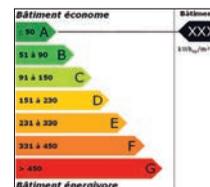
Vous trouverez ci-après quelques exemples de bénéfices concrets résultants des exigences du référentiel NF Logement.

### ISOLATION ACOUSTIQUE INTÉRIEURE RENFORCÉE

En bâtiment collectif, différentes sortes de bruits peuvent nuire à votre tranquillité : les bruits aériens venant de l'extérieur (circulation, passants), les bruits de chocs (talons, chutes d'objets), ou encore les bruits provenant des équipements collectifs (ascenseurs) ou individuels (ventilation). **En parallèle d'une isolation acoustique de qualité et contrôlée**, les logements certifiés NF Logement peuvent bénéficier d'un **renforcement de l'isolation intérieure des parois entre séjour et chambres**, afin de vous offrir davantage de tranquillité et d'indépendance à l'intérieur de votre logement.

### ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

La conception des logements certifiés NF logement garantit une performance énergétique de niveau A ou B qui, allée à des comportements d'usage raisonnables, signifie des économies de consommation sur les postes chauffage, électricité et eau chaude.



100 A  
51 à 90 B  
RÉFÉRENTIEL  
NF LOGEMENT

### SÉCURITÉ DU LOGEMENT

Les logements certifiés NF Logement proposent de nombreux dispositifs permettant d'offrir une sûreté renforcée : éclairages nocturnes et détecteurs de présence, hall d'accès avec double système de verrouillage, sécurisation de l'ascenseur, serrures des portes palières, bloc portes et fenêtres certifiées par des organismes reconnus.

### ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT

De nombreuses dispositions parallèles aux obligations réglementaires permettent d'offrir un confort supplémentaire en matière d'accessibilité et d'adaptation au vieillissement. En fonction des profils de certification choisis par le promoteur, des prestations peuvent être mises en place, telles que : portes des parkings automatiques et dispositifs de sécurité sonores et visuels, portes de distribution et de placards avec poignées droites recourbées, interrupteurs électriques équipés de repères lumineux, barres d'appui dans la douche, commande individuelle pour volets roulants etc.

## MATÉRIAUX ET PRODUITS

La durabilité d'un ouvrage dépend en grande partie des matériaux et produits mis en œuvre. Afin de vous garantir la plus grande longévité possible, une évaluation générale prévisionnelle des coûts d'entretien et de remplacement de l'enveloppe est réalisée afin d'optimiser les choix. Les produits utilisés sont systématiquement certifiés, y compris les revêtements de sols, ou justifient de caractéristiques équivalentes. Des revêtements muraux sont placés en protection au droit des appareils sanitaires.

## ÉQUIPEMENTS MÉNAGERS

Pour davantage de confort, la certification NF Logement prévoit, en fonction de la typologie du logement et du profil de certification recherché par le promoteur, un plan d'aménagement (évier, cuisson, réfrigérateur, congélateur, lave-linge, lave-vaisselle) convenant à tous les besoins ainsi que des mètres carrés supplémentaires permettant un positionnement plus confortable des différents équipements.



## › SERVICES ET INFORMATIONS À L'ACQUÉREUR

Avoir confiance, c'est aussi pouvoir compter sur un certain nombre de services, à différents moments du parcours d'acquisition du bien. La certification NF Logement exige du promoteur une fourniture de service couvrant l'ensemble de ces phases.

### AVANT LA SIGNATURE DU CONTRAT

L'acquisition d'un bien immobilier doit pouvoir se faire en toute transparence et en parfaite connaissance des prestations livrées. A cette fin, **le promoteur doit mettre à votre disposition toutes les informations utiles**, telles que :

- > Les plans de situation, plan masse, plans côtés
- > La liste des principaux produits et prestations, conformément à la « notice descriptive » réglementaire
- > Les caractéristiques de la certification NF Logement

Afin que le vendeur puisse vous transmettre ces informations, le promoteur doit également lui transmettre des éléments concernant, par exemple, les réseaux de transports en commun avoisinants ou encore les taxes locales.

### AU MOMENT DE LA SIGNATURE

L'acquisition d'un bien immobilier qui reste à construire vous engage pour de nombreuses années sans que vous ayez sous les yeux quelque chose de tangible. Afin de sécuriser cette démarche d'achat particulière, vous bénéficiez d'une garantie bancaire d'achèvement qui vous assure que votre bien sera construit, achevé et livré au prix du contrat.



### APRÈS LA SIGNATURE DE VOTRE CONTRAT

**VISITE du chantier** : Une fois le cloisonnement des logements réalisé, une visite de l'opération et de votre logement est proposée et organisée sur un chantier préalablement sécurisé.

**DÉLAI de livraison** : Il est important de pouvoir organiser précisément votre emménagement. Dans ce but, 3 mois avant la livraison, un courrier vous informe de la date de livraison exprimée en quinzaine. 1 mois avant la livraison, la semaine de livraison est communiquée. Vous êtes prévenu de tout élément majeur pouvant entraîner un retard de la livraison du logement.

### APRÈS LA LIVRAISON DE VOTRE BIEN

Lors de la remise des clés, une attestation NF Logement vous est remise comme garantie de la conformité de votre bien aux exigences de la marque et aux caractéristiques contenues dans le référentiel. En cas de label énergétique, cette attestation sera remise à l'issue du processus correspondant.

Par ailleurs, au cours de l'année suivant la livraison de votre bien, le promoteur s'engage à traiter dans les plus brefs délais vos réclamations, en communiquant la solution envisagée dans les 20 jours calendaires suivant la demande.



# LA CERTIFICATION NF LOGEMENT HQE :



La certification NF Logement HQE est la déclinaison environnementale de la certification NF Logement.

Elle apporte des bénéfices supplémentaires en termes d'économies, de santé, de confort et sur l'environnement. Quelques exemples.



## UNE CONSOMMATION D'ÉNERGIE MOINS IMPORTANTE

### ECONOMIES

La conception des bâtiments NF Logement HQE permet d'améliorer la performance énergétique notamment les consommations électriques des parties communes (éclairage, ascenseur).



## LIMITATION DES CHAMPS ÉLECTROMAGNÉTIQUES

### SANTÉ

Dans les logements NF HQE, les sources d'ondes électromagnétiques (compteurs, tableaux électriques) sont identifiées et implantées de manière éloignée des pièces fréquemment occupées comme les chambres.



## UN AIR INTÉRIEUR PLUS SAIN

### SANTÉ



La qualité de l'air intérieur dépend notamment des caractéristiques des matériaux employés. Les matériaux de construction sont étiquetés selon la réglementation en vigueur. Cet étiquetage qui indique les taux d'émissions nocifs (COV, formaldéhydes...) peut atteindre le niveau A pour les matériaux en contact avec l'air intérieur (revêtements, menuiseries, isolation).



## BONNE RÉPARTITION DE LA LUMIÈRE NATURELLE

### CONFORT

Pour les pièces principales de chaque logement, une **surface minimale de vitrage variant de 10 à 15% de sa surface au sol est imposée**. Ceci garantit un apport de lumière naturelle dans tout le logement, source importante de bien-être.



## RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES LOGEMENTS

### ENVIRONNEMENT

La conception des logements NF HQE permet de diminuer les rejets des gaz à effet de serre dus à la production de l'énergie. **Pour une meilleure maîtrise des consommations d'eau, des équipements réduisant les risques de gaspillage sont installés** (compteurs individuels, chasse-d'eau à double commande, limiteur de pression) **permettant d'économiser jusqu'à 16% les consommations**.

Pour faciliter les démarches de valorisation des déchets, les locaux de stockage des ordures sont dimensionnés pour abriter les conteneurs de tri sélectif et être aisés d'accès et d'entretien.