

NF HQE Bâtiments Tertiaires en Exploitation

Dernière mise à jour : le 22 octobre 2014 par CERTIVEA

Délivré par :

CERTIVEA (certification)

accréditation n° 5-0054

Liste des sites accrédités et portées disponibles sur <https://www.cofrac.fr>

Ce signe ne bénéficie pas de la mention RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

Domaine d'application :

Bâtiments non-résidentiels existants

Domaine d'application détaillé, portée du signe :

Cette certification est applicable à tous les bâtiments non-résidentiels à l'exception des bâtiments de santé et des équipements sportifs. Elle se compose de trois axes dissociables selon les responsabilités du demandeur : Axe Bâtiment Durable (propriétaire), Axe Gestion Durable (exploitant), Axe Utilisation Durable (utilisateurs, locataires). Elle permet de distinguer les bâtiments en exploitation dont la qualité intrinsèque du bâti, les modalités de suivi et de maintenance et la qualité environnementale des pratiques permettent de bonnes performances environnementales en phase d'exploitation.

Critères de confiance :

Contrôles de la qualité du bâtiment	Audit sur site ou chantier systématique
Contrôles du niveau de performance du bâtiment	Délivrance d'une attestation après contrôle du bâtiment
Prise en compte de la satisfaction client	non
Suivi annuel des titulaires de la marque	oui
Contrôle de la qualité des services associés	Pas de contrôle
Suivi annuel de la qualité des services associés	non

Service associé : prise en compte de la satisfaction client	oui
Vérification des assurances requises par l'activité concernée	oui
Vérification annuelle des assurances	oui
Vérification de l'existence légale du professionnel	non
Vérification annuelle de l'existence légale du professionnel	non
Traitements des réclamations ou recours formulés auprès de l'organisme	Existence de procédures relatives aux réclamations

Caractéristiques détaillées :

Famille de signe	Biens
Type de maître d'ouvrage	Une entreprise
Cadre de référence	Référentiels NF HQE Bâtiments Tertiaires en exploitation - Référentiels, guides, et outil on-line accessibles sur www.certivea.fr Cette certification relève du Code la Consommation. Accréditation selon la norme NF EN 45011.
Dossier	Dossier de demande d'admission complété et accompagné des documents demandés. Recevabilité sur la base du dossier adressé par le demandeur en fonction des axes visés : propriétaire, exploitant, utilisateur
Audit	Audit qui a pour objet d'évaluer l'organisation et le respect des exigences du référentiel selon l'axe ou les axes retenus.
Modalités de décision d'attribution	Délivrance du droit d'usage de la marque NF HQE Bâtiments Tertiaires en Exploitation : certificat délivré ou non suite à l'analyse du dossier de demande et du rapport d'audit et, éventuellement, à l'avis du Comité d'Application. Composition : Président ; Vice-présidents (représentants de AFNOR Certification ou Certivea ou de l'Association HQE) ; Collège 1 : représentants des Maîtres d'Ouvrage ; Collège 2 : représentants des Acteurs du Bâtiment ; Collège 3 : Usagers des Bâtiments ; Collège 4 : Institutionnels
Durée de validité (en mois)	60

Modalités de suivi	Audit de suivi : 12, 24, 36 et 48 mois après certification ou 12 mois après renouvellement Suivi d'actions correctives (si nécessaire) Suivi des réclamations
Périodicité du suivi (en mois)	12

@ Agence Qualité Construction 2023.

1001signes.qualiteconstruction.com