



NF HQE Bâtiments Tertiaires

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 :

Opérations de construction neuve ou de rénovation relatives de bâtiments non-résidentiels

Domaine d'application détaillé, portée du signe :

Cette certification est applicable en France aux Bâtiments non-résidentiels couvert par un ou des référentiels techniques de certification. Il s'agit par exemple de bâtiments à usage de bureaux, de commerce, d'hôtellerie, de logistique, de santé, d'enseignement, de culture,...) La notion de bâtiment non-résidentiel couvre l'ensemble des bâtiments ou parties de bâtiments dont la fonction est de fournir un service qu'il soit marchand ou non marchand, à destination des entreprises ou des particuliers à l'exception des équipements sportifs qui font l'objet d'un référentiel de certification spécifique.

Elle permet d'attester pour une opération :- de la mise en oeuvre d'un système de management de la qualité- de l'atteinte au moins d'un niveau très performant pour 3 cibles de la Qualité Environnementale du Bâtiment, d'un niveau performant pour 4 cibles environnementales et d'un niveau base pour 7 cibles environnementales choisies parmi les 14 .Niveau de performance énergétique pour les constructions neuves : HPE, HPE EnR, THPE, THPE EnR, BBC-effinergie, Effinergie +, BEPOS EFFINERGIE.Niveau de performance énergétique pour les opérations de rénovation : BBC-effinergie rénovation ou effinergie rénovationElle permet l'accès au label d'état "Bâtiment Biosourcé" pour les bâtiments neufs

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	oui
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	oui
Vérification annuelle de l'existence légale du professionnel	oui
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	Référentiel NF HQE Bâtiments Tertiaires Référentiel "Bâtiment Biosourcé" Référentiels et règles accessibles sur www.certivea.fr Cette certification relève du Code de la Consommation. Accréditation selon la norme NF EN 45011.
Dossier	Dossier de demande d'admission complété et accompagné des documents demandés. La demande engage le porteur pour les 3 phases de l'opération (programme, conception, réalisation). Recevabilité sur la base du dossier adressé par le demandeur (maître d'ouvrage, maître d'ouvrage délégué,...)
Audit	Audit qui a pour objet d'évaluer l'organisation (fonctionnement, procédures) et le respect des exigences du référentiel à chacune des phases : programme, conception, réalisation.

Modalités de décision d'attribution	Délivrance du droit d'usage de la marque NF HQE Bâtiments Tertiaires (à chaque phase de l'opération) : 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-président (représentants de AFNOR Certification ou Certivéa 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.
Modalités de suivi	Suivi des actions correctives si nécessaire. Suivi des réclamations.

@ Agence Qualité Construction 2020.

1001signes.qualiteconstruction.com