

“ Nous avons fait construire une maison certifiée NF Maison Individuelle...”

Nous voulions notre maison mais pas à n'importe quel prix ! Nous souhaitions aussi qu'elle réponde aux futures réglementations ...

Nous nous sommes rendu compte que nous n'étions pas assez connaisseurs pour nous lancer seuls dans l'aventure. Nous avons donc choisi de faire construire avec un constructeur qui nous proposait un contrat bien cadré. Mais au-delà du contrat, nous étions encore hésitants : qui pouvait nous prouver que les promesses allaient être tenues ?

C'est en allant dans un salon de l'immobilier que nous avons rencontré des constructeurs qui affichaient la marque NF et nous avons vite vu qu'elle nous apportait le maximum de garanties que ce soit au niveau du constructeur comme au niveau de notre maison. Le fait que le constructeur soit contrôlé de façon indépendante nous a rassurés.

Il a su nous écouter et s'adapter à nos envies et surtout à notre budget. Les travaux ont pu commencer sur des bases claires et précises. Pendant le chantier, le responsable nous a informés régulièrement et nous faisait visiter notre chantier en nous donnant de vraies explications. Il a été disponible pour lever nos propres inquiétudes.

Après 9 mois de travaux, nous avons reçu notre diplôme NF avec en plus, notre attestation BBC- effinergie, comme notre constructeur s'y était engagé. Nous comptons bien les utiliser si nous revendons un jour notre maison.



Organisme mandaté
4 avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris
cequami@cequami.fr



Organisme certificateur
11 rue F. de Pressensé
93571 La Plaine Saint Denis Cedex
www.marque-nf.com



www.mamaisoncertifiee.com

N°Azur 0 810 01 01 25
PRIX D'APPEL LOCAL

Ce guide vous est offert par

Label BBC
effinergie



Le Guide de la maison certifiée
pour se construire une vie en rose

Vous allez faire construire votre maison...

Vous souhaitez une maison de qualité :

- > qui corresponde à **vos attentes**,
- > construite **dans les délais**,
- > conçue et réalisée **pour durer**,
- > respectant **votre budget**.

Pour toutes ces raisons, les représentants des consommateurs et les professionnels, ont créé la marque NF pour la maison individuelle.

Cette marque démontre toutes les valeurs indispensables pour faire construire en toute sérénité.

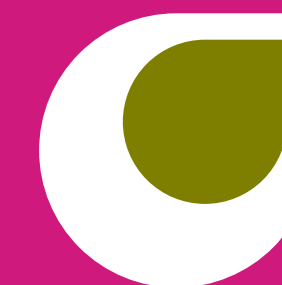
... Posez-vous les bonnes questions

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 03 | Préférer une maison certifiée NF, pourquoi ? | 06 | Sur quels points portent les contrôles ? |
| 04 | Qu'est-ce que la certification ? | 07 | Comment les contrôles sont-ils réalisés ? |
| 04 | Qui délivre la certification ? | 08 | Comment se déroule mon projet NF ? |
| 05 | Quels sont les engagements du constructeur ? | 10 | Comment identifier les constructeurs qui proposent des maisons NF ? |

Suivez le guide...



Vous pouvez aussi choisir de vous construire un avenir au **vert...**



Comment identifier les constructeurs qui proposent des **maisons NF ?**

> Consulter le site internet

www.mamaisoncertifiee.com

Mis à jour quotidiennement, il tient compte des décisions de l'organisme de certification : nouvelles admissions, suspensions ou retraits de certificats NF.

> Appeler CEQUAMI au

N°Azur 0 810 01 01 25

> Demander à votre constructeur s'il est Titulaire de la marque NF Maison Individuelle : son certificat l'atteste.



Mon entreprise porte la marque NF Maison Individuelle

Nous sommes NF depuis 4 ans et nous en sommes fiers, car, derrière ce logo, il y a un véritable investissement de notre entreprise dans la démarche qualité NF. Aujourd'hui, au lieu de dire que nous sommes les meilleurs, nous avons choisi de le prouver. Chaque projet est unique car chaque client est unique. Nous devons respecter ses choix tout en maîtrisant les risques liés à un projet de construction.

En nous organisant sur la base du cahier des charges NF, en nous faisant auditer sur la bonne application des règles à respecter, en faisant contrôler nos chantiers, nous sommes dans une dynamique d'échanges et d'amélioration continue de notre organisation, de nos offres et de nos services. Nous pensons que, dans un contexte réglementaire complexe et avec les enjeux du Grenelle de l'Environnement, la qualité c'est bien de l'annoncer mais la prouver, c'est encore mieux !

Résultat :

Nous ne construisons pas que des maisons, nous construisons des projets avec des familles que nous souhaitons voir heureuses de vivre dans leurs maisons.

Préférer une maison certifiée NF, pourquoi ?

Alors que la réglementation est obligatoire, la certification NF est le fruit d'un acte volontaire d'un professionnel qui souhaite vous apporter le maximum de garanties au niveau de la qualité de son organisation, de la qualité de ses services et de la qualité technique de la maison.

Partout en France, des constructeurs s'engagent dans une démarche qualité certifiée NF pour l'ensemble de leur offre et de leurs prestations.

Choisir de faire construire une maison certifiée NF Maison Individuelle, c'est préférer :

- le savoir-faire du constructeur validé par des audits réguliers,
- la qualité technique contrôlée par un organisme indépendant,
- la garantie d'un projet à prix et délai convenus,
- la preuve officielle d'une maison certifiée NF...

... acheter en toute sécurité, et dès maintenant, valoriser votre patrimoine.

Près de 100 000 familles ont fait confiance à la marque NF Maison Individuelle pour faire construire leur maison



Qu'est-ce qu'une maison basse consommation ?

Une maison basse consommation est une maison qui consomme moins de 50kWh/m².an (soit 1/4 des consommations actuelles), à moduler selon l'implantation géographique et l'altitude.

Ce niveau correspond au niveau le plus haut des labels énergétiques qui sont déjà en avance sur la réglementation thermique 2005, cadre légal minimum pour allier confort et économies d'énergie.

Pour se prévaloir de ce niveau, le professionnel doit répondre à des exigences décrites dans un référentiel élaboré en collaboration avec l'Etat et le Collectif Effinergie en ayant l'obligation de réaliser une mesure de perméabilité à l'air de la maison.

La performance énergétique au rendez-vous

Aujourd'hui, les constructeurs NF peuvent vous proposer d'obtenir sur votre maison, un label de performance énergétique dont le plus haut niveau est appelé BBC-effinergie pour Bâtiment Basse Consommation délivré sous la marque effinergie.

Les labels de performances énergétiques attestent de performances supérieures à la réglementation actuelle (RT2005) qui est obligatoire.

BBC-effinergie est le niveau de performance qui sera obligatoire pour tous les permis de construire de logements déposés à partir du 1er janvier 2013 dans le cadre de l'application de la RT 2012.

Associer toutes les qualités d'une maison NF à un label de performance énergétique permet de consommer jusqu'à 4 fois moins d'énergie qu'une maison construite selon la RT 2005.

Dans tous les cas, c'est investir dans un patrimoine qui anticipe et respectera les prochaines réglementations et conservera toute sa valeur.

Ce label est indissociable d'une certification : la maison peut être labellisée si elle est certifiée.

Qu'est-ce que la certification ?



■ La certification est un acte volontaire :

- Elle relève d'une décision du constructeur qui souhaite vous apporter la preuve qu'il respecte ses engagements, avant, pendant et après la construction.
- Elle vous permet de sélectionner un constructeur en toute confiance et de faire construire en toute sécurité.

L'organisme certificateur, tierce partie indépendante, en est le garant.

■ La certification a une valeur officielle :

- Elle est régie par le Code de la Consommation (articles L 115 et suivants).
- Le référentiel de certification est élaboré par l'ensemble des parties concernées, professionnels et consommateurs.
- Les engagements du constructeur sont inclus dans une annexe au contrat de construction.
- A la réception de votre maison, vous bénéficiez de l'attestation de conformité NF de votre maison.



Qui délivre la certification ?



CEQUAMI développe, gère et délivre les marques de certification NF Maison Individuelle et NF Maison Individuelle démarche HQE sous le contrôle d'AFNOR Certification, propriétaire de la marque NF, du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment et de l'Association QUALITEL.

Sa mission :

- répondre aux attentes des consommateurs et à l'évolution des modes de vie,
- contrôler les constructeurs et vérifier les chantiers,
- accompagner les constructeurs dans la maîtrise de leur qualité,
- suivre tous les contrats NF : un recours en cas de difficultés.

CEQUAMI assure un dialogue unique entre représentants des consommateurs et professionnels à travers un Comité d'application. Cette instance, présidée par une personne qualifiée, donne son avis sur toutes les décisions importantes : évolution des exigences, délivrance, suspension et retrait du droit d'usage de la marque.

Ce Comité rassemble l'ensemble des parties concernées du secteur du logement et de la construction, sans prédominance d'intérêt :

■ Collège Titulaires du droit d'usage de la marque NF Maison Individuelle

- Union des Maisons Françaises
- Union Sociale pour l'Habitat - USH
- Union Nationale des Syndicats Français d'Architectes - UNSFA
- Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment - CAPEB
- Union des Constructeurs Immobilier de la Fédération Française du Bâtiment - UCI/FSB

■ Collège Consommateurs

- Conseil Logement et Cadre de Vie - CLCV
- Confédération Nationale du Logement - CNL
- Organisation Générale des Consommateurs - ORGECO
- Familles Rurales - Union Féminine Civique et Sociale - UFCS
- Union Nationale des Associations Familiales - UNAF

■ Collège Filière construction

- Association des Industries de Produits de Construction AIMCC
- Agence Nationale pour l'Information Logement - ANIL
- Association HQE
- Syndicat National des Aménageurs Lotisseurs - SNAL
- Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie - ADEME
- Association des Garants de l'Immobilier - AGI

■ Collège Organismes techniques

- AFNOR Normalisation
- CERQUAL
- Centre Scientifique et Technique du Bâtiment - CSTB
- Agence Qualité Construction - AQC

Quels sont les engagements du constructeur ?

Le constructeur qui propose des maisons certifiées NF Maison Individuelle choisit de se soumettre à des audits et des contrôles rigoureux et réguliers, incluant des visites de chantiers.

Il s'engage à répondre à un cahier des charges exigeant qui porte à la fois sur :

- > la qualité de son organisation,
- > le respect du contrat de construction,
- > la qualité de conception et de réalisation de votre maison,
- > les services apportés au Maître d'ouvrage avant, pendant et après les travaux.

Il apporte la preuve du respect de ses engagements validés par des audits et vérifications de chantiers réalisés par l'organisme de certification, CEQUAMI.

Il affiche une qualité authentifiée par un organisme extérieur.

Label BBC effinergie

Le constructeur NF et le label BBC-effinergie :

Les conditions de réussite pour une maison BBC-effinergie repose pour beaucoup sur la qualité de mise en œuvre : un constructeur NF est dans cette démarche d'amélioration continue de traçabilité, d'auto-contrôle permettant de garantir la performance de votre maison. Un constructeur NF qui s'engage pour une maison BBC-effinergie respectera son engagement.

>> Pour en savoir plus, demandez le guide de la performance énergétique à votre constructeur ou téléchargez-le sur le site mamaisoncertifiee.com



Le Contrat de Construction selon la loi du 19 décembre 1990 et ses garanties

La maison certifiée NF Maison Individuelle est réalisée par un constructeur qui travaille dans le cadre du Contrat de Construction de Maisons Individuelles avec ou sans fourniture de plans, tel que défini par la loi du 19 décembre 1990.

Cette Loi régit le contrat de construction et constitue le cadre recommandé et protecteur pour construire sa maison avec toutes les garanties légales nécessaires.

Vous êtes le client, Maître d'ouvrage, et rien ne peut donc être réalisé sans votre accord.

Vous signez avec le constructeur un contrat au contenu strictement réglementé incluant notamment la description précise de la construction.

Vous disposez d'un délai de 7 jours pour vous rétracter à compter du lendemain de la première présentation de la lettre recommandée vous notifiant le contrat.

Les obligations du contrat de construction

La loi impose au constructeur de vous apporter des garanties :

- > La garantie de remboursement

Si un acompte est versé au constructeur lors de la signature du contrat, celui-ci doit avoir souscrit une garantie de remboursement.

Elle peut notamment fonctionner en cas de non réalisation des conditions suspensives dans le délai prévu ou en cas d'exercice de la faculté de rétractation. Elle prend fin à la date d'ouverture du chantier.

- > La garantie de livraison à prix et délais convenus
Cette garantie est aussi appelée «Garantie d'achèvement». Elle s'applique en cas de défaillance du constructeur. La maison sera terminée dans les conditions prévues au contrat, dans le respect du prix convenu et du délai de livraison fixé. La prise en charge de la poursuite des travaux se fait par l'organisme garant qui assume le paiement des pénalités lorsque le retard de livraison excède 30 jours.

Le contrat peut être conclu avec les conditions suspensives suivantes :

- > L'acquisition du terrain,
- > L'obtention du permis de construire,
- > L'obtention des prêts pour le financement de la construction,
- > L'obtention de l'assurance de dommages,
- > L'obtention de la garantie de livraison.

La loi fixe les modalités du règlement en fonction de l'état d'avancement des travaux.

Sur quels points portent les contrôles ?

CEQUAMI réalise des contrôles réguliers pour vous apporter le maximum de garanties et vous assurer une qualité sur l'ensemble des prestations du constructeur.

Contrôles de l'organisation et des moyens du constructeur



- > Structure, organisation de l'entreprise.
- > Analyse des bilans financiers.
- > Maîtrise du système qualité.
- > Autocontrôles : contrat de construction, qualité technique, relation client, SAV.
- > Sélection et évaluation des entreprises sous-traitantes.
- > Dispositif de mesure de la satisfaction client.

Contrôles de la qualité des services et du suivi du client



- > Qualité de l'information avant engagement et pendant tout le processus de réalisation du contrat et de la maison.
- > Ecoute et transparence, conseil, assistance.
- > Souscription des garanties et assurances légales.
- > Préparation de la réception, gestion de la levée des réserves.
- > Information après réception et service après-vente.

Contrôles de la qualité technique des maisons



- > Contrat (plan de vente, notice descriptive, avenants).
- > Conception (adaptation au sol, prise en compte choix du Maître d'ouvrage).
- > Respect de la réglementation technique et des règles de l'art.
- > Maîtrise des travaux réservés.
- > Choix de matériaux et d'équipements certifiés ou sous Avis Technique.
- > Qualité de la réalisation (autocontrôles, suivi de chantier, etc.).



→ votre maison certifiée NF

Comment sont réalisés les contrôles ?

Dès lors que le constructeur a obtenu le droit d'usage de la marque et pendant toute la durée de validité du Certificat NF, il fait l'objet d'une surveillance permanente de la part de CEQUAMI, grâce à :

- > des vérifications sur site, par sondage de 10 % à 25 % des chantiers en cours,
- > le suivi de l'organisation du constructeur par la réalisation d'audits périodiques (6 puis 18 mois),
- > la gestion des réclamations,
- > la prise en compte du degré de satisfaction de l'ensemble des clients du constructeur NF.

L'ensemble de ces résultats sont analysés par CEQUAMI.

En cas d'absence de réponses efficaces à des non-conformités, le certificat NF peut être remis en cause et peut faire l'objet d'une décision de suspension ou de retrait définitif. Les missions de surveillance sont confiées à des professionnels experts, formés aux exigences du Référentiel de la marque NF Maison Individuelle et encadrés par CEQUAMI.

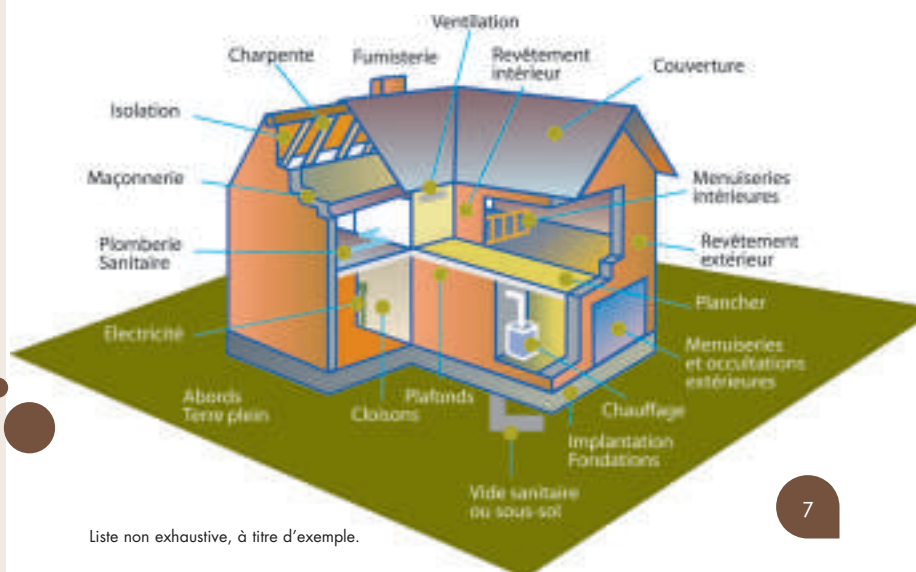
Si vous avez demandé un label énergétique, Céquami réalise un contrôle de cohérence systématique de l'étude thermique avec les plans et la notice descriptive. A la réception de la maison, une vérification de chantier par sondage est effectuée.

Exemples de points de contrôles en cours de chantier.



Les vérifications de chantiers

Ces vérifications portent sur un échantillonnage de chantiers en cours, à des stades d'avancement différents et sont réalisées par l'expert CEQUAMI, en présence du constructeur NF. Tout écart fait l'objet d'un suivi jusqu'au constat de son traitement effectif par le constructeur (enregistrement, nature et délai de traitement, suivi, vérifications).



Liste non exhaustive, à titre d'exemple.

Comment se déroule

Avant

ENGAGEMENTS DU MAÎTRE D'OUVRAGE

- > Choix d'un site et d'un terrain
- > Choix d'un Constructeur

ENGAGEMENTS DU CONSTRUCTEUR

- > Informations claires et transparentes
- > Souscription des garanties et assurances légales
- > Visite terrain

CONTRÔLES DE CEQUAMI

Contrat

- > Choix d'un plan, d'un modèle et de ses options
- > Démarches administratives
- > Levée des conditions suspensives

- > Projet de construction précis et détaillé
- > Contrat de Construction

Conception

- > Validation des choix définitifs

- > Réunion de mise au point du projet (MAP)
- > Etude thermique
- > Adaptation au sol de la maison
- > Choix des matériaux et équipements certifiés ou évalués

Audit et évaluation sur sites - Vérifications et surveillance en continu de 10 à 25 % des chantiers

Qualité de la PROPOSITION

> En tant que Maître d'ouvrage, **vous disposez d'informations précises sur le Constructeur NF et son organisation** (ancienneté, expérience, capital, effectif, références, assurances, garant, etc.), le contrat de construction, les garanties et assurances légales et sur la certification NF Maison Individuelle.

> **Votre constructeur NF vous informe de vos droits et devoirs en tant que Maître d'ouvrage** (assurances, garanties, etc.) et des démarches nécessaires indissociables à votre projet (plan de financement, formalités administratives, adresses utiles).

> **Il visite systématiquement le terrain avec vous** et tient compte des contraintes liées au terrain dans sa proposition (viabilité, règles d'urbanisme et de lotissement, mitoyenneté, orientation, topographie, nature et hydrologie du sol, profondeur hors gel des fondations, etc).

> A votre écoute, **il vous présente alors un projet de construction précis et détaillé** : plan et notice descriptive, travaux compris et non compris, frais annexes...

Attention, si vous vous réservez certains travaux à votre charge, vous pouvez perdre le bénéfice de la certification NF Maison Individuelle. Renseignez-vous auprès de votre constructeur.

> Dans le cas d'**une demande de label**, le constructeur complète avec vous le contrat avec un engagement sur l'obtention de l'attestation de performance dont BBC-effinergie.

Qualité de la CONCEPTION

> Le constructeur **fait procéder à une étude de sol**, si nécessaire, pour valider l'adaptation au sol de la maison.

> Il s'assure du **respect des réglementations techniques** en vigueur (solidité de l'ouvrage, sécurité d'utilisation, confort thermique...). Votre maison bénéficie d'une étude thermique.

> Il sélectionne en **priorité des matériaux, produits et équipements certifiés ou évalués**.

> Avant d'engager les travaux, il vous invite à une réunion de mise au point détaillée au cours de laquelle sont traités les points suivants :

- **Présentation** de la personne en charge du chantier.
- **Validation** des choix et de l'emplacement des équipements, ...
- **Modalités d'échanges** avec votre interlocuteur chantier : avancement, réponse aux questions techniques.
- **Règles d'accès au chantier** et programme des visites, accompagné du responsable du chantier.
- Rappel des **démarches administratives** que vous devez engager (accès, réseau,...).

Votre constructeur NF vous fournit votre attestation de garantie de livraison à prix et délai convenus avant l'ouverture du chantier.

Il vous propose systématiquement un contrat d'assurance dommages ouvrage, dont la souscription conditionne le démarrage des travaux.



mon projet NF ?

Réalisation

> Visites de chantiers organisées

- > Visite d'implantation de la maison
- > Sélection d'entreprises compétentes
- > Conformité au contrat et au plan
- > Respect des réglementations
- > Respect des délais
- > Autocontrôle - suivi de chantier

Analyse des résultats d'audits et de vérifications de chantiers

Réception

> Visite de réception

- > Visite préalable
- > Visite détaillée
- > Gestion de la levée des réserves
- > Dossier de réception complet
- > Attestation de conformité NF de votre maison

Après

> Entretien et usage de la maison

- > Service après-vente organisé
- > Mesure de la satisfaction client

Prise en compte de la satisfaction du Maître d'ouvrage

Qualité de la RÉALISATION

> **Votre interlocuteur vous conseille** pour la phase travaux et vous informe de l'avancement de votre chantier.

> Il vous invite systématiquement à **participer à des visites, accompagné du responsable du chantier** en particulier au stade hors d'eau/hors d'air et à assister à l'implantation de votre maison.

> Pour votre chantier, il sélectionne les entreprises en tenant compte de leur qualification.

Il contrôle et coordonne les travaux selon un cahier des charges précis défini dans le Référentiel technique de la marque NF Maison Individuelle.

Il vous tient **informé de l'avancement du chantier** et du bon respect du planning notamment avant tout appel de fond.



Qualité de la RÉCEPTION

Avant d'engager la réception de votre maison, **le constructeur NF vous invite à une visite préalable.**

Elle permet d'identifier tous les points restant à traiter afin d'**assurer une réception finale dans de bonnes conditions.**

Il s'assure de **l'évacuation de l'ensemble des gravats et du nettoyage des locaux.**

La réception consiste en une visite détaillée de l'ouvrage. **Dans le cas d'éventuelles réserves, le constructeur s'engage à apporter une réponse dans un délai maximum de 30 jours.**

Votre constructeur NF vous remet votre dossier de réception comprenant :

- une notice d'emploi et d'entretien de la maison et de ses équipements,
- les plans à jour de la construction,
- la liste des intervenants,
- le guide d'entretien et d'usage de la maison,
- une notice sur le fonctionnement du SAV.
- le DPE (Diagnostic de Performance Energétique), dès lors que vous l'avez chargé de vous le fournir.

Votre constructeur NF vous délivre l'original de l'attestation de conformité NF de votre maison, véritable diplôme valorisant votre patrimoine.

Dans les six mois qui suivent la réception, votre constructeur NF vous sollicite pour mesurer votre degré de satisfaction.

À conserver précieusement !



Si vous avez demandé un label énergétique, le constructeur vous remet, une double "attestation de conformité" : celle liée à l'obtention de la certification NF Maison Individuelle et celle liée à l'obtention du label énergétique demandé.

Dans le cas du label BBC-effinergie, Céquami contrôle le résultat du test de perméabilité à l'air.