



Certification « Maison Rénovée »

Référentiel technique

Version expérimentation

Février 2009



Avant-propos

Les maisons individuelles existantes représentent en France, plus de 13 millions de logements.

La rénovation de ces maisons constitue un enjeu majeur en matière de maîtrise de la consommation d'énergie, de réduction des émissions de gaz à effet de serre et dans un grand nombre de cas de l'amélioration de l'environnement intérieur.

De nombreux travaux sont réalisés tous les ans pour améliorer ces maisons individuelles. Toutefois il convient d'une part d'accompagner les Maîtres d'ouvrage pour les guider efficacement et simplement dans leurs projets de rénovation des maisons, d'autre part à permettre au professionnel d'être clairement identifié comme acteur capable d'apporter une réponse globale en terme de rénovation.

C'est pourquoi CEQUAMI a entrepris, en collaboration avec les acteurs les plus influents du secteur de la rénovation, la mise au point d'une certification des maisons rénovées.

Cette certification permet d'attester qu'un professionnel, dès lors qu'il est titulaire du droit d'usage de cette certification, est engagé dans un processus rigoureux qui garantit trois types d'exigence :

- l'organisation du professionnel,
- la qualité des services,
- la qualité technique des maisons rénovées.

CEQUAMI est une filiale commune au CSTB et à l'Association QUALITEL. CEQUAMI est l'organisme référent en matière de promotion de la qualité de la maison individuelle au travers de ses certifications NF Maison Individuelle et NF Maison individuelle démarche HQE® et la gestion du label « haute performante énergétique » sur le secteur de la construction neuve.

Sommaire

1. GENERALITES	4
1.1. Objectif et domaine d'application	4
1.2. Références normatives et réglementaire	4
1.3. Présentation et mode d'emploi	4
2. ORGANISATION DU PROFESSIONNEL DE LA RENOVATION	5
2.1. Management général	5
2.1.1. Responsabilité et autorité	5
2.1.2. Maîtrise des activités opérationnelles	5
2.1.3. Maîtrise des documents et des données	6
2.1.4. Traitement des réclamations	6
2.1.5. Enquête de satisfaction clients	7
2.1.6. Amélioration continue	7
2.2. Management des processus opérationnels	7
2.2.1. Publicité	7
2.2.2. Réglementation et règles de l'art	8
2.2.3. Sous-traitance – cotraitance	8
2.2.4. Contrôle de l'évaluation et de la définition des travaux	9
2.2.5. Maîtrise des achats	9
2.2.6. Réalisation et suivi	10
3. QUALITE DES SERVICES	11
3.1. Phase évaluation	11
3.1.1. Informations préalables à la réalisation d'une évaluation	11
3.1.2. Evaluation de la maison	11
3.2. Phase rénovation	12
3.2.1. Informations préalables à la signature d'un contrat de rénovation	12
3.2.2. Contrat de rénovation de la maison	12
3.2.3. Garanties et assurances	13
3.2.4. Avance et appels de fonds	13
3.2.5. Assistance	14
3.2.6. Modifications	14

3.3. Phase réception	15
3.3.1. Préparation de la réception	15
3.3.2. Réception de la maison	15
3.3.3. Prise en main de la maison et informations après la réception	16
3.3.4. Service après-vente (et année de parfait achèvement)	17
4. QUALITE TECHNIQUE DES MAISONS	18
4.1. Sécurité des occupants	19
4.1.1. Risques naturels et technologiques	19
4.1.2. Stabilité de l'ouvrage	19
4.1.3. Protection incendie	19
4.1.4. Sécurité gaz	20
4.1.5. Sécurité électrique	20
4.1.6. Chutes et glissances	20
4.2. Efficacité Energétique	21
4.2.1. Consommation d'énergie	21
4.2.2. Emissions de gaz à effet de serre	21
4.2.3. Recours aux énergies renouvelables	21
4.3. Confort	22
4.3.1. Acoustique	22
4.3.2. Visuel	22
4.3.3. Hygrothermique	22
4.3.4. Olfactif	22
4.4. Réduction des risques sanitaires	23
4.4.1. Qualité sanitaire de l'air	23
4.4.2. Qualité de l'eau	24
4.4.3. CEM	24
4.5. Gestion de l'eau	24
4.5.1. Assainissement	24
4.5.2. Réduction de la consommation de l'eau potable	24
4.6. Matériaux et équipements	25
4.6.1. Caractéristique des matériaux et des équipements	25
4.6.2. Facilité d'entretien et maintenance	25
4.7. Réduction des impacts du chantier	26
4.7.1. Sensibilisation des entreprises	26
4.7.2. Réduction des nuisances	26

1. GENERALITES

1.1. Objectif et domaine d'application

Le présent Référentiel technique, définit au chapitre X des Règles de certification de la marque « Maison Rénovée », décrit les exigences spécifiques suivantes en matière de :

- organisation du professionnel de la rénovation ;
- qualité des services ;
- qualité technique de la maison rénovée.

Le respect des exigences du Référentiel technique s'impose à tout Demandeur/Titulaire de la marque « Maison Rénovée », conformément aux Règles générales et aux Règles de certification de la marque « Maison Rénovée».

Le Demandeur/Titulaire de la marque « Maison Rénovée», est un professionnel de la rénovation qui prend en charge la rénovation d'une maison individuelle après évaluation initiale de la maison existante en respectant les exigences du présent Référentiel.

Le présent Référentiel s'applique aux maisons individuelles c'est-à-dire aux bâtiments d'habitation ne comportant ni logements superposés, ni dégagements intérieurs communs à plusieurs logements ; les habitations individuelles sont soit isolées, soit jumelées, soit en bandes.

Les exigences du présent Référentiel s'appliquent pleinement en France métropolitaine et peuvent s'appliquer sur d'autres territoires à condition d'utiliser des principes d'équivalence définis au chapitre « 4. Qualité technique des maisons rénovées ».

L'objectif est l'amélioration de la performance énergétique, du confort, de la qualité de vie, et de la sécurité ainsi que la valorisation du patrimoine.

1.2. Références normatives et réglementaire

Le Référentiel technique comporte certains éléments de conformité à la réglementation technique en vigueur mais il ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire ou normatif en vigueur que le professionnel de la rénovation doit par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer.

1.3. Présentation et mode d'emploi

Le Référentiel technique se décompose pour les chapitres :

- « 2 – Organisation du professionnel de la rénovation » et « 3 – Qualité des services », pour chacun des critères, en deux colonnes qui présentent les exigences et les commentaires (remarques et documents associés) ;
- « 4 – Qualité technique des maisons rénovées », pour chacun des critères, en trois colonnes qui présentent :
 - o Les préoccupations (domaines techniques),
 - o Les niveaux de performance (à atteindre suivant 3 niveaux : B, P, TP),

- o Les commentaires (remarques et documents associés).

2. ORGANISATION DU PROFESSIONNEL DE LA RENOVATION

Le professionnel de la rénovation met en œuvre un système de management pour son activité de rénovation de maisons individuelles. Les exigences à satisfaire par le professionnel de la rénovation concernant ce système de management sont de deux ordres :

- management général : dispositions applicables à l'organisation du professionnel de la rénovation ;
- management des processus opérationnels : dispositions applicables à toutes les opérations de rénovation de maisons individuelles.

2.1. Management général

2.1.1. Responsabilité et autorité

Exigences	Commentaires
<p>La responsabilité, l'autorité et les relations entre les personnes qui dirigent, exécutent et vérifient les tâches qui ont une incidence sur la réalisation d'une rénovation de maison doivent être définies par écrit.</p> <p>Cela se traduit notamment par l'élaboration et la tenue à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un organigramme général du professionnel de la rénovation et des fiches de fonction, - d'un organigramme des relations fonctionnelles (prenant en compte les fonctions qui sont externalisée cf. 2.2.3 sous-traitance, cotraitance) <p>Le professionnel de la rénovation définit et communique à l'ensemble de son personnel sa politique qualité et les objectifs associés.</p> <p>Il revoit régulièrement ces éléments en fonction de l'évolution de sa stratégie, de son organisation et de l'atteinte de ses objectifs.</p>	<p>Organigramme</p> <p>Politique Qualité</p> <p>Liste des objectifs</p>

2.1.2. Maîtrise des activités opérationnelles

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation doit établir et tenir à jour des procédures écrites ayant pour objectif de maîtriser les différentes étapes de la réalisation d'une opération de rénovation en respectant les exigences du Référentiel de la certification « Maison Rénovée ».</p>	<p>Procédures écrites</p> <p>Logigrammes</p>

<p>Les procédures doivent décrire pour toutes les exigences du présent Référentiel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ce qui doit être fait, 2. qui doit le faire, en termes de fonction, 3. quand, où et comment cela doit être fait, 4. quel matériel, équipement ou document doit être utilisé, 5. comment cela doit être maîtrisé et enregistré. <p>Dans l'hypothèse où la réalisation d'une opération de rénovation ne peut pas suivre l'ensemble des points évoqués au Référentiel technique (point non applicable ou sans objet), le professionnel de la rénovation doit établir une note justificative.</p>	
---	--

2.1.3. Maîtrise des documents et des données

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation doit établir et tenir à jour des procédures écrites pour maîtriser tous les documents et données relatifs à la réalisation d'une opération de rénovation en conformité avec le présent Référentiel de certification.</p> <p>Notamment, les données et documents attachés à la réalisation d'une opération de rénovation doivent être organisés selon un plan de classement de telle sorte que :</p> <ul style="list-style-type: none"> – la mise en place et la tenue à jour d'une liste de références empêchent l'utilisation de données ou documents périmés ou non valables ; – les données issues de la commande ainsi que toutes les évolutions de celles-ci puissent être maîtrisées pour assurer de manière permanente la conformité aux exigences spécifiées ainsi que leur traçabilité ; – tout document qui le nécessite soit archivé pendant une durée déterminée. 	<p>Liste des documents de référence</p>

2.1.4. Traitement des réclamations

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation doit consigner, sur un registre, les réclamations du Maître d'ouvrage, les dispositions qu'il a prises pour les traiter, et leur bon aboutissement.</p> <p>Il tient compte, pour leur traitement, des avis formulés par CEQUAMI dans le cas où le Maître d'ouvrage aurait saisi directement CEQUAMI qui, dans ce cas, l'en informe.</p>	<p>Registre des réclamations</p>

2.1.5. Enquête de satisfaction clients

Exigences	Commentaires
Le professionnel de la rénovation réalise ou fait réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses Maîtres d'ouvrage. Il réalise annuellement une synthèse de ses enquêtes.	Enquête de satisfaction Synthèse des retours de l'enquête

2.1.6. Amélioration continue

Exigences	Commentaires
Le professionnel de la rénovation utilise les rapports des missions d'audit et de vérifications, la synthèse des enquêtes de satisfaction qu'il réalise, l'analyse des réclamations clients qu'il reçoit et toutes autres sources d'information pour définir des actions correctives et préventives. Il enregistre et suit ces actions.	Liste des actions correctives et préventives

2.2. Management des processus opérationnels

2.2.1. Publicité

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation, dès qu'il devient Titulaire du droit d'usage de la marque « Maison Rénovée » :</p> <ul style="list-style-type: none">– fait systématiquement état de sa qualité de Titulaire du droit d'usage de la marque «Maison Rénovée » dans sa communication et dans ses propositions commerciales portant sur son activité de rénovation de maisons (publicité, documents commerciaux et promotionnels, plaquettes, etc.). Il s'interdit expressément toute référence à la marque « Maison Rénovée » dans le cadre de ses autres activités ;– fait une publicité précise portant notamment sur les garanties proposées, la qualification des intervenants, sa qualité de Titulaire du droit d'usage de la marque « Maison Rénovée »– respecte les règles du B.V.P si un prix est mentionné dans la publicité (conditions précises et détaillées, etc.).	Le logo « Maison Rénovée », complété du numéro de certificat, est associé à la communication du Titulaire

2.2.2. Réglementation et règles de l'art

Exigences	Commentaires
Le professionnel de la rénovation s'engage à respecter la réglementation technique et les règles de l'art applicables aux travaux sur l'existant.	Réglementation sur l'existant dès lors que des travaux sont entrepris.

2.2.3. Sous-traitance – cotraitance

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation conserve la maîtrise des opérations. lorsqu'il a recours à des sous-traitants et/ou des cotraitants (architectes, BET, entreprises...).</p> <p>Dans ce cas, il s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> – à les sélectionner selon des critères préétablis tenant compte de leur qualification, de leurs références et de leur aptitude à respecter les dispositions découlant du Référentiel de la certification « Maison Rénovée » ; – à exiger qu'ils attestent et se soumettent à une assurance de responsabilité civile professionnelle et civile décennale ; – à établir avec eux, avant tout commencement de mission, des contrats de sous-traitance et/ou de cotraitance en bonne et due forme. – à les informer, par écrit, de toute modification du projet initial affectant leur contrat. – à leur remettre, avant le démarrage des travaux, une notice descriptive et/ou les plans d'exécution des ouvrages qu'ils ont à réaliser ; – en cas de modifications du projet initial entraînant un changement dans la nature des prestations du contrat, à établir un avenant au contrat de sous-traitance devant recueillir l'accord de l'entreprise concernée ; – à payer les situations des entreprises sous-traitantes conformément à la loi 1975 relative à la sous-traitance ; – à faire une évaluation périodique des missions confiées ; – à être le mandataire du contrat de cotraitance s'il est en cotraitance; <p>Ces critères s'appliquent aux sous-traitants, cotraitants et sous traitants de ceux-ci. Un seul rang de sous-traitance subséquente est toléré. Le sous-traitant subséquent doit être déclaré au professionnel de la rénovation.</p>	<p>Liste des critères de choix</p> <p>Attestations</p> <p>Contrat</p> <p>Fiche d'évaluation</p>

2.2.4. Contrôle de l'évaluation et de la définition des travaux

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation contrôle la complétude et la cohérence de l'évaluation d'une maison individuelle existante et de la définition des travaux de rénovation de la maison.</p> <p>Il garde une trace écrite de ces contrôles et du résultat, il engage s'il y a lieu une action corrective et en vérifie la bonne prise en compte.</p> <p>NOTE : dans le cadre du présent Référentiel, le terme « contrôle » signifie « contrôle qualité » qu'il soit interne ou externe et non contrôle technique ou contrôle réglementaire.</p>	<p>Guide d'évaluation d'une maison à rénover</p> <p>Cahier d'autocontrôle</p>

2.2.5. Maîtrise des achats

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilise, dans les domaines où ils existent, et dans des conditions permettant une mise en concurrence objective, des matériaux, produits, procédés ou équipements soit certifiés, soit bénéficiant d'un Avis Technique soit d'un Agrément Technique Européen (ATE) et d'un Document Technique d'Application (DTA) ou d'un Pass innovation vert ; - la commande doit décrire précisément le produit acheté et préciser, lorsque c'est applicable, que le fournisseur doit apporter la preuve que son produit bénéficie bien d'une certification, d'un Avis Technique d'un Agrément Technique Européen (ATE) et d'un Document Technique d'Application (DTA) ou d'un Pass innovation vert ; - si, dans les conditions autorisées par les engagements, les matériaux, produits, procédés ou équipement ne sont pas certifiés, le professionnel de la rénovation exige que le fournisseur lui adresse une attestation de conformité aux normes et/ou aux exigences spécifiques de la commande ; - s'assure de l'adéquation des matériaux, produits, procédés ou équipement des installations (notamment électricité, chauffage, ventilation, production d'eau chaude...) pour garantir le bon fonctionnement en rapport avec l'usage. 	<p>Certificats, avis techniques, ATE, Pass innovation vert</p> <p>(Cf. www.afocert.fr et www.cstb.fr)</p>

3. QUALITE DES SERVICES

3.1. Phase évaluation

3.1.1. Informations préalables à la réalisation d'une évaluation

Exigences	Commentaires
<p>Avant toute intervention, le professionnel de la rénovation fournit les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">– une documentation sur son entreprise (ancienneté, expérience, capital, effectif, etc.) précisant l'organisation et les responsabilités de chaque service ou entité ;– lorsque cela est le cas, la copie des attestations de qualification ou de compétence dont il dispose ;– ses attestations d'assurances de responsabilité civile professionnelle et civile décennale– une présentation sur les démarches nécessaires (élaboration d'un plan de financement, formalités administratives, ...) et sur les adresses utiles (disponibles notamment auprès des ADIL) ; <p>En sa qualité de Titulaire, le professionnel de la rénovation communique au Maître d'ouvrage :</p> <ul style="list-style-type: none">– la copie du certificat de titulaire du droit d'usage de la marque « Maison Rénovée » ;– une documentation complète sur la marque « Maison Rénovée », mise à sa disposition par CEQUAMI, précisant notamment les références et le rôle de CEQUAMI, les règles de la marque, les principales caractéristiques certifiées, la nature des travaux réservés compatibles avec la marque ;– une liste des travaux qui, s'ils sont réservés par le Maître d'ouvrage, entraînent la perte de la marque « Maison Rénovée » pour sa maison. Les informations relatives aux travaux réservés figurent en annexe 1.	<p>Document de présentation de l'entreprise</p> <p>Liste des adresses utiles</p> <p>Documentation sur la marque « Maison Rénovée »</p> <p>Liste des travaux réservés tolérés par le professionnel de la rénovation</p>

3.1.2. Evaluation de la maison

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation procède à une évaluation de la maison qui reprend au minimum les points cités dans le « Guide pour l'évaluation d'une maison à rénover ».</p>	<p>Guide pour l'évaluation d'une maison à rénover</p>

3.2. Phase rénovation

3.2.1. Informations préalables à la signature d'un contrat de rénovation

Exigences	Commentaires
<p>Avant la signature d'un contrat de rénovation, le professionnel de la rénovation doit fournir les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">– un projet de rénovation (descriptif précis et détaillé, surface habitable en cas de création de surface, prix convenu et modalités de révision, délais d'exécution, modalités de règlement...);– une information sur les points d'insécurité identifiés visuellement et la liste des investigations complémentaires nécessaires aux travaux de rénovation ; une liste détaillée des postes de frais annexes et taxes à la charge du Maître d'ouvrage entraînés par les conséquences de l'exécution du contrat ; cette liste indiquera, par poste, les coordonnées des sociétés ou services que le Maître d'ouvrage pourra consulter pour disposer d'une évaluation ou d'un devis ;– une liste des aides (subventions, crédits d'impôt...) auxquelles le Maître d'ouvrage peut prétendre du fait des travaux envisagés.	<p>Projet de rénovation</p> <p>Liste détaillée des postes de frais annexes et taxes à la charge du Maître d'ouvrage</p>

3.2.2. Contrat de rénovation de la maison

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation conclut avec le Maître d'ouvrage un contrat de rénovation comprenant au minimum les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">– un descriptif précis et détaillé des travaux intégrant les éléments issus de la mission d'évaluation sur la dite maison,– la surface habitable en cas de création de surface,– le prix convenu et ses modalités de révision,– les conditions suspensives,– les délais d'exécution,– les modalités de règlement notamment l'échelonnement des appels de fonds...,– l'engagement de performance au moins sur le plan énergétique (classe de DPE ou label de performance énergétique visé).	

<p>NOTE : en cas de groupement, le contrat doit être unique et signé par le Maître d'ouvrage et le mandataire du groupement.</p> <p>Les caractéristiques des travaux de rénovation de la maison, précisées dans la notice descriptive détaillée, respectent les niveaux d'amélioration convenus avec le maître d'ouvrage et intègrent les investigations complémentaires nécessaires aux travaux de rénovation</p> <p>En qualité de Titulaire, le professionnel de la rénovation intègre également au contrat de rénovation son engagement de conformité au Référentiel « Maison Rénovée » qui indique notamment la référence de son certificat.</p>	
---	--

3.2.3. Garanties et assurances

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informe systématiquement le Maître d'ouvrage de la nécessité de souscrire une police d'assurance de dommage ouvrage; - n'engage les travaux qu'après la levée complète de toutes les conditions suspensives du contrat : obtention du permis de construire ou déclaration préalable si applicables ou des prêts bancaires notamment. 	<p>Fiche d'information sur la nécessité de souscription d'une assurance dommage ouvrage</p>

3.2.4. Avance et appels de fonds

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - n'exige aucune avance du Maître d'ouvrage avant l'ouverture du chantier de travaux, sauf s'il a souscrit une garantie ou une caution de remboursement ou de restitution d'avance ou d'acompte ou consignation des montants auprès d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurances agréées à cet effet. - rembourse sans délais les avances déposées par le Maître d'ouvrage en cas de refus de permis de construire ou autorisation de travaux ou de l'un au moins des prêts bancaires, ou dans le cas où le Maître d'ouvrage exerce son droit de rétractation dans les conditions définies par la loi ; - respecte l'échelonnement des appels de fonds prévu au contrat de rénovation. 	<p>Garantie ou caution de remboursement ou de restitution nominative</p>

3.2.5. Assistance

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation :</p> <ul style="list-style-type: none">– établit et dépose le dossier de demande de permis de construire ou de déclaration préalable pour le compte du Maître d'ouvrage si applicables ; quand celui-ci souhaite s'en charger, il lui fournit tous les documents nécessaires à l'accomplissement de cette démarche ;– accompagne, si nécessaire, le Maître d'ouvrage dans ses démarches d'obtention des éventuelles aides financières et des attestations nécessaires à la délivrance de celles-ci.	Dossier de demande de permis de construire

3.2.6. Modifications

Exigences	Commentaires
<p>En cas de modifications en cours des travaux d'amélioration, le professionnel de la rénovation :</p> <ul style="list-style-type: none">– s'assure de leur compatibilité avec les contraintes techniques et le stade d'avancement du projet de rénovation ;– s'assure de leur compatibilité avec le permis de construire ou autorisation de travaux délivrée si applicables ; à défaut, il engage une demande de permis modificatif, ou une autorisation de travaux complémentaire le cas échéant qui peut donner lieu à un avenant chiffré ;– s'assure de leur compatibilité avec le Référentiel et le niveau de certification visé ;– établit, pour toute modification demandée par le Maître d'ouvrage, un avenant, précisant l'incidence chiffrée et le délai, à signer par les deux parties et à annexer au contrat de rénovation.	Avenants

3.3. Phase réception

3.3.1. Préparation de la réception

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation :</p> <ul style="list-style-type: none">– fait réaliser une mesure de la perméabilité à l'air en cas de demande de label « BBC - Effinergie Rénovation® » ;– convient avec le Maître d'ouvrage, le moment venu, de la date et des modalités de visite préalable et de réception des travaux ; si nécessaire fixe ces dates en respectant un délai d'au moins 8 jours avant les dites dates pour permettre au Maître d'ouvrage de se rendre disponible ;– s'assure de l'évacuation de l'ensemble des gravats et du nettoyage de tous les locaux ;– fait réaliser un Diagnostic de Performance Energétique (DPE) afin de le remettre lors de la réception ;– procède avec le Maître d'ouvrage à une visite détaillée préalable à la réception des travaux et dresse un procès-verbal contradictoire de cette visite en cas de réserves constatées. Il communique une copie au Maître d'ouvrage du procès verbal. Si aucune réserve n'est détectée, cette visite aura valeur de réception.	<p>Procès-verbal de visite préalable à la réception visé par le Maître d'ouvrage et Le professionnel de la rénovation</p>

3.3.2. Réception de la maison

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation :</p> <ul style="list-style-type: none">– procède avec le Maître d'ouvrage à une visite détaillée de l'ouvrage ou des travaux d'amélioration achevés en s'attachant notamment à permettre le constat de la levée des observations portées sur le procès-verbal de visite préalable ;– procède, avec le Maître d'ouvrage, à la mise en service des installations et équipements livrés, et s'assure de leur bon fonctionnement ;– dresse un procès-verbal contradictoire de réception mentionnant, le cas échéant, les réserves formulées et les actions qu'il a engagées aux fins de les lever. Il remet un exemplaire de ce procès-verbal au Maître d'ouvrage. Au plus trente jours après la réception, il informe le Maître d'ouvrage des solutions envisagées en vue de lever les dites réserves ;– transmet la copie du procès-verbal contradictoire de réception aux éventuels sous-traitants et cotraitants concernés.	<p>Procès-verbal contradictoire de réception</p>

3.3.3. Prise en main de la maison et informations après la réception

Exigences	Commentaires
<p>A l'issue de la réception, le professionnel de la rénovation s'assure de la bonne compréhension par le maître d'ouvrage du fonctionnement des dispositifs techniques nouveaux et lui remet un dossier de réception comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> – un document de sensibilisation aux bons comportements que le maître d'ouvrage doit adopter pour obtenir les résultats attendus par les travaux d'amélioration ; – les informations sur les bons comportements environnementaux du Maître d'ouvrage non directement lié au bâti ; – une notice d'emploi et d'entretien des équipements installés dans le cadre du contrat d'amélioration ; – une documentation sur l'organisation et le fonctionnement du service après-vente qu'il met à sa disposition ; – une documentation sur la procédure à suivre en cas de malfaçon ou de sinistre constatés après la réception ; – l'attestation de conformité du label « Effinergie Rénovation® » en cas de demande ainsi que le DPE ; <p>Le professionnel de la rénovation complète le dossier par la remise de l'original de l'attestation de conformité des travaux de rénovation de la maison au Référentiel de la marque « Maison Rénovée », numérotée, datée, signée et revêtue de son cachet. Il archive une copie dans le dossier du Maître d'ouvrage.</p> <p>Le professionnel de la rénovation transmet à CEQUAMI les coordonnées téléphoniques du maître d'ouvrage, au plus tard un mois après la réception des travaux de rénovation de la maison, afin d'administrer l'enquête de satisfaction ou réalise directement une enquête de satisfaction.</p>	<p>Par exemple, le guide ADEME « une maison pour vivre mieux », ou le guide de la Fondation Nicolas Hulot « Le petit livre vert pour la terre »</p> <p>Document de présentation du service après-vente</p> <p>Document sur la procédure à suivre en cas de malfaçon ou de sinistre constatés après la réception</p> <p>Attestation de conformité de la maison au Référentiel faisant état des travaux réservés.</p> <p>Enquête de satisfaction.</p>

3.3.4. Service après-vente (et année de parfait achèvement)

Exigences	Commentaires
<p>Le professionnel de la rénovation met en œuvre toute disposition qu'il juge nécessaire pour le respect de ses engagements en matière de service après-vente :</p> <ul style="list-style-type: none">– il assiste le Maître d'ouvrage pour l'obtention du certificat de conformité de l'ouvrage au permis de construire délivré ou la déclaration d'achèvement de travaux lorsque ceux-ci ne sont pas soumis à autorisation de construire;– il enregistre toute réclamation et en assure le suivi ;– il dresse un procès verbal contradictoire à chaque visite ;– il établit un constat et, lorsque cela s'impose, propose des solutions de reprises ;– au plus trente jours après qu'il a été saisi, il informe le Maître d'ouvrage des conditions dans lesquelles il procédera aux réparations couvertes par la garantie de parfait achèvement.	<p>Registre des réclamations Procès-verbal de visite</p>

4. QUALITE TECHNIQUE DES MAISONS

Les exigences en matière de qualité technique des maisons rénovées visent une performance globale décrite en 2 niveaux :

- B (Base) correspond à la performance minimum requise pour obtenir la certification « Maison Rénovée », avec ou sans travaux.
- P (Performant) correspond au niveau de performance supérieur obligatoire dès lors que des travaux de rénovation sont réalisés.

Par ailleurs, un troisième niveau TP (très performant) est défini :

- pour l'option de label de performance énergétique défini au 4.2.1.,
- pour l'option démarche HQE® défini dans le Guide relatif à la démarche HQE®.

Principe d'équivalence :

- Le professionnel de la rénovation peut bénéficier d'un principe d'équivalence pour faire reconnaître un procédé constructif, un matériau, un équipement, ou autre qui ne serait pas valorisé dans ce guide ;
- Ce principe d'équivalence suppose la description de la caractéristique, la justification de du choix pour la préoccupation visée et l'équivalence souhaitée par le professionnel de la rénovation par rapport au niveau retenu dans ce guide ;
- Lorsque cela concerne la réglementation thermique, la solution proposée doit faire l'objet d'une demande de Titre V acceptée.

<p>4.1.4. Sécurité gaz</p>	<p>B : Informer de l'état de l'installation visible et identifier les investigations complémentaires en cas de travaux.</p> <p>P : Mettre en conformité les installations nouvelles.</p>	<p>Justification sur la base Article L. 134-6, R 134-6, L. 271-4 du CCH du DTU 61-1 et/ou de la norme NF XP-45 500 pour l'existant.</p> <p>Fourniture d'un certificat de conformité GAZ suivant les travaux effectués (Modèle 2 ou 4).</p> <p>Arrêté du 2 août 1977.</p>
<p>4.1.5. Sécurité électrique</p>	<p>B : Informer de l'état de l'installation électrique et identifier les investigations complémentaires en cas de travaux</p> <p>P : Mettre en conformité les installations nouvelles ou entièrement renouvelées</p>	<p>Justification sur la base du Guide PROMOTELEC « Guide de la mise en sécurité de l'installation électrique » et/ou de la norme XP C 16-600 pour l'existant et de la norme C 15-100 pour les installations neuves.</p> <p>Fourniture d'une attestation de conformité en cas d'installation électrique entièrement renouvelée et de mise hors tension de l'installation par le distributeur à la demande du maître d'ouvrage afin de procéder aux travaux.</p>
<p>4.1.6. Chutes et glissances</p>	<p>B : Informer de l'état des dispositifs de retenue de personne (garde-corps des fenêtres, escaliers, loggias et balcons).</p> <p>P : En cas de travaux réalisés sur les ouvrages cités, s'assurer que les conditions nécessaires à la sécurité vis-à-vis du risque de chute et de glissances sont respectées, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en cas d'aménagement des combles ; - en cas d'ouverture de porte-fenêtre à l'étage. 	<p>XP P05 011 : classement des locaux en fonction de leur résistance à la glissance.</p> <p>XP P 21 211 : escaliers en bois.</p> <p>NF P 01 012 : dimensions des garde-corps, règles de sécurité relatives aux dimensions des garde-corps et rampes d'escalier.</p>

4.2. Efficacité Energétique

PREOCCUPATIONS	NIVEAUX DE PERFORMANCE	COMMENTAIRES
4.2.1. Consommation d'énergie	<p>B : améliorer au moins d'une classe et atteindre au moins la classe D de l'étiquette énergie () du DPE et respecter la réglementation élément par élément.</p> <p>TP : atteindre le niveau d'un label de performance énergétique ou améliorer de plus d'une classe l'étiquette énergie du DPE.</p>	<p>Justification sur la base d'un calcul conventionnel réalisé avec une méthode reconnue par le C.C.H. (3CL, DEL6_DPE, COMFIE_DPE).</p> <p>Nota : la méthode sur facture n'est pas admise.</p> <p>Dans le cas d'une demande de label de performance énergétique, justification sur la base des Règles THC ex (Décret du 08/08/08).</p> <p>Pour un niveau Effinergie, justification de la perméabilité à l'air par une mesure réalisée par un organisme agréé par le collectif EFFINERGIE.</p>
4.2.2. Emissions de gaz à effet de serre	<p>B : afficher l'étiquette Climat du DPE.</p> <p>P : ne pas dégrader la classe de l'étiquette climat constatée avant travaux.</p>	<p>Justification sur la base d'un calcul conventionnel réalisé avec une méthode reconnue par le C.C.H. (3CL, DEL6_DPE, COMFIE_DPE).</p>
4.2.3. Recours aux énergies renouvelables	<p>B : Afficher la part d'énergie d'origine renouvelable sur la consommation.</p>	<p>Justification sur la base d'un calcul conventionnel réalisé avec une méthode reconnue par le C.C.H. (3CL, DEL6_DPE, COMFIE_DPE).</p> <p>Les énergies renouvelables sont celles définies dans l'Arrêté du 3 mai 2007 relatif au label haute performance énergétique y compris les systèmes performants pris en compte.</p>

4.3. Confort

PREOCCUPATIONS	NIVEAUX DE PERFORMANCE	COMMENTAIRES
4.3.1. Acoustique	<p>P : Limiter les bruits des nouveaux équipements (puissance acoustique ventilation, chaudière gaz murale, équipement de chauffage, PAC...) vis-à-vis du logement et des riverains.</p> <p>NOTE : vigilance à apporter à la dégradation perçue de l'acoustique intérieure qui peut être le résultat des travaux d'isolation.</p>	Justification sur la base des caractéristiques des fournisseurs.
4.3.2. Visuel	<p>P :</p> <p>1/ Si le séjour dispose d'une surface totale des baies (en tableau) inférieur à 15% de la surface au sol de la pièce, les travaux ne doivent pas dégrader ce ratio.</p> <p>2/ Pour chaque, chambre si la surface totale des baies (en tableau) est inférieure à 10% de la surface au sol de la pièce, les travaux ne doivent pas dégrader ce ratio.</p>	Justification sur la base des plans et descriptifs.
4.3.3. Hygrothermique	<p>P : Respecter les Températures intérieures de confort (Tic ref des règles THCE) en cas de calcul du Tic, sinon respecter la solution technique ST 2007-001 agréée, le 30 novembre 2007, par Arrêté du ministre en charge de la construction.</p>	Justification sur la base d'une étude thermique ou d'un descriptif respectant de la solution technique ST 2007-001.
4.3.4. Olfactif	<p>P : vérifier que la ventilation mise en place permet d'éviter que les odeurs des pièces de service ne se propagent pas dans les pièces de vie.</p>	Justification sur la base de plan.

4.4. Réduction des risques sanitaires

PREOCCUPATIONS	NIVEAUX DE PERFORMANCE	COMMENTAIRES
<p>4.4.1. Qualité sanitaire de l'air</p> <p>(L'effet des matériaux sur la qualité de l'air est traité au chapitre matériaux)</p> <p>4.4.1.1 Ventilation</p>	<p>B : Vérifier que le système de ventilation est efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il doit être composé au minimum d'entrées d'air en périphérie et de bouches d'extraction dans les pièces humides. - Une ventilation naturelle nécessite une étude et une mesure. - Une ventilation mécanique doit être simple ou double flux centralisée ou double flux par pièce. <p>Le système de ventilation existant peut être conservé s'il répond aux caractéristiques décrites ci-dessus. A défaut, il doit être remplacé.</p> <p>NOTE : la VNA nécessite un accord de la DHUP (titre V).</p> <p>P :</p> <ul style="list-style-type: none"> - installer un système de ventilation conforme aux exigences citées ci-dessus, à la réglementation en vigueur, - mesurer le débit. 	<p>Justification sur la base du Guide ADEME : « recommandations pour le DPE février 2007 » et de la norme FD CEN/TR 14788 août 2006.</p> <p>Justification sur la base d'un descriptif.</p> <p>Justification sur la base de l'arrêté du 3 mai 2007 relatif de la Réglementation élément par élément.</p>
<p>4.4.1.2. Fumisterie</p>	<p>B : Informer de l'état des conduits de cheminée et de leur raccordement et de leur adéquation avec le système de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire.</p> <p>P : Mettre en conformité en cas d'utilisation du conduit de cheminée par le système de chauffage installé.</p>	<p>Justification sur la base de la norme NF DTU 24.1 et 24.2.</p>

4.4.2. Qualité de l'eau	P : <ul style="list-style-type: none"> - installer un réseau conforme (nature des canalisations des corps de chauffe et des soudures par brasure, adéquation des matériaux utilisés, revêtement intérieur des raccords). - identifier et traiter les bras morts. 	Arrêté du 29/05/97 relatif aux matériaux utilisés dans la distribution d'eau. CSTB : Guide technique de l'hygiène des installations d'eau destinée à la consommation humaine à l'intérieur du bâtiment » – Partie 1 – Conception et mise en œuvre – 2004.
4.4.3. CEM	P : en cas de rénovation du circuit électrique, positionner les compteurs et tableaux électriques sur des murs ne jouxtant pas une pièce de nuit.	Justification sur la base des plans.

4.5. Gestion de l'eau

PREOCCUPATIONS	NIVEAUX DE PERFORMANCE	COMMENTAIRES
4.5.1. Assainissement	P : Installer un assainissement conforme. En présence d'un système collectif, fournir le certificat de raccordement.	ANC : Justification sur la base de la Norme XP DTU 64.1 – mars 2007.
4.5.2. Réduction de la consommation de l'eau potable	P : limiter la pression à l'entrée de l'installation à 3 bars (installation d'un réducteur de pression).	Justification sur la base d'un descriptif.

4.6. Matériaux et équipements

PREOCCUPATIONS	NIVEAUX DE PERFORMANCE	COMMENTAIRES
<p>4.6.1. Caractéristique des matériaux et des équipements</p>	<p>B : Mettre en œuvre une procédure de confinement ou retrait en cas de présence de matériaux ou produits figurant sur une liste réglementaire, contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'amiante, - du plomb, confinement ou retrait (obligatoire si présence sur réseau d'eau) des matériaux. <p>2/ Utiliser, dans les domaines où ils existent, et dans des conditions permettant une mise en concurrence objective, des matériaux, produits, procédés ou équipements soit certifiés soit bénéficiant d'un Avis Technique soit d'un Agrément Technique Européen (ATE) et d'un Document Technique d'Application (DTA).</p>	<p>Absence justifiée par l'évaluation de la maison individuelle existante.</p> <p>Diagnostic amiante : maisons construites avant 1977</p> <p>Diagnostic plomb : maisons construites avant 1949.</p> <p>Retrait justifié par l'entreprise agréée.</p> <p>Confinement justifié sur la base d'un descriptif.</p> <p>Justification par les certificats, Avis Technique...</p>
<p>4.6.2. Facilité d'entretien et maintenance</p>	<p>B : Mettre à disposition du propriétaire, une notice d'entretien et de maintenance.</p>	<p>Se référer à la FD P 05 102 - guide pour l'élaboration de notices de surveillance et d'entretien d'une maison individuelle.</p>

4.7. Réduction des impacts du chantier

PREOCCUPATIONS	NIVEAUX DE PERFORMANCE	COMMENTAIRES
<p>4.7.1. Sensibilisation des entreprises</p>	<p>B :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sensibiliser les entreprises sur la réduction des impacts du chantier notamment à la non pollution des sols par des déversements sauvages de produits dangereux ou polluants. - vérifier que les entreprises connaissent la réglementation en vigueur et s'engagent à la respecter. 	<p>Justification sur la base de note d'organisation de chantier et marché des sous-traitants.</p>
<p>4.7.2. Réduction des nuisances</p>	<p>Limitation des risques pour la santé du personnel et des occupants</p> <p>B :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter le code du travail et les règles SPS. - Mettre en place une procédure de chantier limitant les risques pour la santé du personnel et des occupants. - En cas de constat de présence de plomb ou d'amiante, demander le confinement et/ou l'évacuation par une entreprise qualifiée. <p>Limitation des nuisances acoustiques</p> <p>B : respecter les arrêtés municipaux.</p>	

CEQUAMI 4, avenue du Recteur Poincaré - 75016 Paris

Tél. 01 44 96 52 50 Fax. 01 44 96 52 59
E-mail. cequami@cequami.fr www.mamaisoncertifiee.com