



## La démarche qualité dans le bâtiment

### La qualité : de nouveaux enjeux pour la filière bâtiment

Au même titre que bon nombre d'autres grandes filières économiques et industrielles, le monde du bâtiment, appuyé par les pouvoirs publics, s'engage progressivement sur la voie de la démarche qualité.

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, les différents acteurs du secteur ont pris conscience que les normes, labels, et marques NF peuvent être des éléments de différenciation forts des produits et des services.

Tous les intervenants de la filière immobilier-bâtiment sont concernés par la démarche qualité : on compte ainsi actuellement un **millier d'entreprises** du secteur de la construction qui ont obtenu une certification relative à une norme Iso 9000.

Une centaine de bureaux d'études, une vingtaine de maîtres d'ouvrage et de promoteurs, une dizaine d'architectes sont également certifiés.

La démarche qualité dans le bâtiment relève pour l'essentiel de 3 champs d'investigation majeurs :

- les produits industriels et les services,
- les entreprises et leur mode de fonctionnement,
- la protection de l'environnement.



## Principales démarches Qualité dans le secteur du bâtiment en France

DOMAINE	DÉMARCHE QUALITÉ	CHAMP D'INTERVENTION
QUALITÉ DES ORGANISATIONS	Norme Iso	L'Iso 9 000 concerne la qualité des entreprises  L'Iso 14 000 concerne le management environnemental
QUALITÉ DES PRODUITS	Marque NF	Certification de biens et services du BTP  Certification de Maison Individuelle
	Marquage CE	Sécurité des biens et des services
QUALITÉ DES LOGEMENTS ET ÉCONOMIE D'ÉNERGIE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE	Qualitel	Label concernant la qualité acoustique, le confort thermique, l'équipement en plomberie, sanitaire, électricité, la durée de vie et la qualité des façades extérieures et des toitures
	Promotelec	Conformité des installations aux normes de sécurité électrique et d'isolation
	Vivrélec	Optimisation du chauffage électrique
	Nouvelle Réglementation Thermique	Diminution des consommations d'énergie par la mise en place de seuils d'isolation
	Haute Qualité Environnementale	Diminution des consommations d'énergie et d'eau, intégration de la gestion des déchets, maîtrise des coûts et préservation des ressources naturelles



## La qualité des organisations au travers des normes

Le monde de la construction a pris conscience qu'un système de management défaillant ou non optimal avait des répercussions sur la qualité finale des produits et des services ainsi que sur les performances de l'entreprise et son image de marque.

C'est la raison pour laquelle certains intervenants de ce secteur sont entrés dans une démarche qualité et ont effectué une demande volontaire de certification Iso.

Les normes Iso 9000 et Iso 14000 sont des normes pouvant être appliquées à n'importe quelle forme d'entreprise (norme générique) et définissent les règles de "mise en œuvre et de gestion de l'organisation". Ces normes sont dites "normes génériques de système de management" et ont été créées afin de définir la méthode de travail d'une entreprise et non afin de juger les qualités du bien produit.

La **norme Iso 9000** prend en considération le **management de la qualité**. La qualité étant une notion très subjective, la norme doit spécifier toutes les caractéristiques du produit (ou du service) exigées par le client. Elle doit également expliciter les règles du jeu entre les différents acteurs.

Il existe 3 versions de la norme Iso 9000 :

- l'Iso 9001 concerne les entreprises ayant la charge totale d'une activité (conception, développement, production, installation et prestations associées),
- l'Iso 9002 touche les systèmes de management n'assurant que la production, l'installation et les prestations associées,
- l'Iso 9003, enfin, s'applique aux organisations qui ont la charge des contrôles et essais finaux.

La **norme Iso 14000**, de son côté, porte sur le **management environnemental**, c'est à dire sur la manière dont toute organisation peut maîtriser les nuisances qu'elle provoque du fait de son activité (notamment l'émission de gaz à effet de serre) et favoriser la politique de recyclage des déchets

Il existe 2 déclinaisons de la norme Iso 14000 :

- l'Iso 14004 est un modèle de système de management environnemental ; elle donne donc les lignes directrices pour son application,
- l'Iso 14001, pour sa part, spécifie les exigences de ce système.



## La qualité des produits au travers des marques NF et du marquage CE

La normalisation Iso n'améliore la qualité des produits que de façon indirecte, d'autres démarches qualité s'intéressent donc plus directement à la qualité des biens et services produits.

Le BTP français compte actuellement près de 2000 normes dont le quart sont d'origine européenne (ce pourcentage devrait passer à 80 % dans les prochaines années). Ces normes portent essentiellement sur les produits et prennent de plus en plus en considération les questions liées à la protection de l'environnement.

C'est dans cette logique que sont développés depuis plusieurs années, pour l'univers du bâtiment, le **marquage CE** pour les biens et services du BTP, la **marque NF** (pour les produits mais également, depuis peu, pour les maisons individuelles), ainsi que différents **labels**.

La marque NF est une certification basée sur le volontariat. Elle garantit la qualité, la sécurité, la fiabilité et les performances d'un produit ou d'un service, vérifiés par un organisme indépendant. Ce dernier atteste que le produit ou service est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel constitué de normes et de spécifications et fait l'objet de contrôles.

La marque NF va donc au delà de la réglementation, contrairement, au marquage CE qui est un dispositif réglementaire européen obligatoire portant seulement sur la sécurité des produits. Ce marquage (basé sur les dires de l'industriel producteur) indique uniquement que le produit remplit les conditions minimales réglementaires nécessaires à son entrée sur le territoire européen.

Développé depuis maintenant plusieurs années pour certains produits du bâtiment, le marquage NF a fait son apparition sur le marché de la **maison individuelle**.

La marque **NF Maison Individuelle**, créée par le CSTB et *Qualitel*, concerne les maisons relevant d'un contrat de construction conforme à la loi de 1990. Elle porte à la fois sur la maison et sur les services proposés par le constructeur pendant toute la durée des travaux et au-delà. Elle se trouve donc à mi-chemin entre la démarche qualité des produits et la démarche qualité des organisations.

L'entreprise homologuée a le droit d'utiliser la marque pendant 3 ans et fait l'objet de contrôles réguliers. A l'échéance des 3 ans, un processus de renouvellement est enclenché et le droit d'usage de la marque peut être prolongé de 3 ans.

Stimulés par le succès remporté par la certification NF Maison Individuelle, AFNOR Certification et Qualitel ont lancé en 2004 la certification **NF Logement**, destinée aux logements neufs collectifs et individuels groupés. Cette certification garantit, à l'instar de celle prévalant dans le secteur de la maison isolée, la qualité technique du logement et la qualité des services apportés à l'acquéreur. Comme pour la maison individuelle, le droit d'usage de la marque est délivré pour une durée de 3 ans, après un audit du système de management et la vérification d'opérations de chantier en cours.



## La qualité des produits au travers des labels

A mi-chemin entre la qualité des produits et la maîtrise des dépenses d'énergie sont apparus les labels.

La notion de qualité pour la construction de logements neufs a fait son apparition dans les années 70, à l'initiative du Ministère du Logement avec la création du label **Qualitel** qui constitue encore le label le plus complet en ce qui concerne les aspects techniques de la construction. C'est une démarche basée sur le volontariat.

Depuis 1986, **plusieurs centaines de milliers** de logements neufs ont reçu le label *Qualitel*. Celui-ci repose sur 7 critères déclinés autour des notions de qualité, de confort, d'économie d'usage et d'entretien. Ainsi, il certifie des niveaux de performances techniques dans les domaines :

- de la qualité acoustique (protection contre les bruits émis à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment),
- du confort thermique (engagement sur la cohérence au niveau des charges prévisionnelles de chauffage et d'eau chaude et le confort thermique en été),
- de l'équipement en plomberie, sanitaire et électricité,
- de la durée de vie et la qualité des façades extérieures et de la toiture afin de diminuer les charges d'entretien.

D'autres labels sont présents sur le marché du bâtiment, comme par exemple **Promotelec**, géré par un organisme indépendant présent sous la forme d'une association à but non lucratif. *Promotelec* délivre un label certifiant la conformité des installations aux normes de sécurité électrique et contrôle l'isolation, la ventilation, ...

*Promotelec* s'est également associé à **Vivrélec**, développé par EDF et visant à optimiser le chauffage électrique grâce à une amélioration de l'isolation de l'habitation, la mise en place d'une ventilation mécanique et des appareils de chauffage de qualité (*Vivrélec* se décline sous différentes formules).

## La qualité environnementale au travers de la nouvelle réglementation thermique (NRT)

Au cours des dernières années, des progrès sensibles ont été apportés à la conception des bâtiments en matière d'économie d'énergie. Ainsi, depuis 1989, les performances thermiques ont été augmentées de 25 % dans les nouveaux bâtiments.

L'objectif de la NRT est de poursuivre dans cette voie et d'amplifier la réduction de la consommation d'énergie des immeubles, afin, en particulier, de baisser, de façon effective, l'émission de gaz à effet de serre.



Rappelons, dans ses grandes lignes, sur quoi repose cette nouvelle réglementation thermique :

- elle instaure une réglementation identique pour le résidentiel et le non résidentiel (augmentation des exigences vis à vis du non résidentiel à la hauteur de l'habitat) et raisonne en termes de bâtiment et non plus de logement,
- elle prend en compte le confort thermique d'été (qui ne passe plus par la simple climatisation, grande consommatrice d'énergie),
- elle prend également en compte l'éclairage dans le secteur non résidentiel,
- elle impose une isolation identique quel que soit le système de chauffage,
- elle limite les compensations qui existaient entre système et enveloppe et qui entraînaient un non respect des seuils (comme par exemple l'acceptation d'une isolation moindre sous prétexte qu'un système de chauffage ultra performant était mis en place), et elle se limite à ce qui peut être contrôlé.

La NRT a également pour but d'améliorer la compétitivité des produits et prend en compte le fait que l'actuelle réglementation ne connaît pas une application efficiente du fait de sa complexité.

## **La démarche Haute Qualité Environnementale (HQE)**

La démarche Haute Qualité Environnementale répond à des exigences de préservation de l'environnement, de confort, de qualité de vie et de santé. Elle limite la consommation d'énergie et d'eau, intègre la gestion des déchets, permet la maîtrise des coûts et préserve les ressources naturelles.

L'ensemble des acteurs du marché de la construction est concerné par la démarche HQE. Son objectif est l'internalisation des coûts externes, sociaux et environnementaux qu'engendre la construction d'un bâtiment.

Cette démarche -volontaire- répond aux préoccupations croissantes des consommateurs vis à vis de l'environnement ; nombre d'entreprises l'ont compris et en font donc un axe de développement stratégique.

De plus en plus d'immeubles –souvent publics- sont donc construits sous le standard HQE. A titre d'exemple, les efforts, portent alors sur :

- l'orientation des baies vitrées vers le sud afin de limiter les consommations d'électricité et de chauffage,
- le choix de systèmes de cogénération permettant de chauffer ou fournir de l'énergie simultanément à plusieurs bâtiments ,
- la mise en œuvre de systèmes de climatisation naturelle,
- l'utilisation des eaux pluviales pour l'alimentation des toilettes et des espaces verts,
- la gestion des déchets produits par le chantier, ...



## **Avantages de la démarche qualité : un outil de différenciation et d'optimisation de son savoir-faire**

La certification, la labélisation, la normalisation des produits et des services dans le bâtiment constituent autant de stratégies de différenciation des produits et des entreprises fondées sur des notions de qualité.

Cette démarche présente donc de nombreux avantages pour les clients :

- tout d'abord, la certification permet aux consommateurs de faire la différence entre les produits ou services apparemment identiques et donc de comparer l'offre présente sur le marché. Cet aspect prend d'autant plus de poids que les importations de matériels de construction sont en constante augmentation. Il est donc nécessaire de clarifier l'offre,
- la démarche qualité permet de fournir une certaine assurance aux parties clientes quant à la qualité des produits ou services choisis,
- la certification apporte un supplément de garantie aux acheteurs car elle tend à réduire l'asymétrie d'informations existant entre les consommateurs et les promoteurs en clarifiant les relations contractuelles. De même, la délivrance d'un label ou d'une norme assure le consommateur que le promoteur réalisera son opération en conformité avec les plans. Ainsi, en ce qui concerne la marque *NF Maison Individuelle*, chaque étape de la construction fait l'objet de discussions avec le client et d'une contractualisation. Les accédants à la propriété sont assurés grâce à la marque que le constructeur respectera les délais et les prix, d'avoir toujours le même interlocuteur, et de bénéficier d'un véritable service après vente,
- en outre, avoir recours à des produits ou services certifiés permet aux consommateurs de bénéficier d'une aide de l'AFNOR en cas de litige.

Côté professionnels du bâtiment, la démarche qualité présente évidemment également de nombreux avantages en termes, notamment, de communication : la démarche qualité devient un signe de différenciation verticale, valorisant l'image des entreprises certifiées ou disposant de la marque NF pour leurs produits ou services.

Entrer dans une démarche qualité permet par ailleurs à l'entreprise d'améliorer son organisation. Ainsi, la norme Iso 14000 apporte de nombreux avantages aux acteurs qui la mettent en place car elle implique un audit complet de la structure avant d'obtenir cette norme.

De fait, on assiste à une diminution du coût de gestion des déchets, à un développement des économies d'énergie et de matériaux, à une réduction des coûts de transport. L'entreprise va pouvoir également bénéficier d'une plus grande image de marque et la mise en place de cette norme va constituer un référentiel obligeant l'entreprise à se surpasser pour améliorer continuellement ses performances.

Enfin, cette norme diminue les pénalités et amendes que le gouvernement inflige aux sociétés polluantes.



## **Inconvénients de la démarche qualité : des surcoûts encore importants pour une reconnaissance limitée**

S'engager dans une démarche qualité n'engendre pas que des avantages. De nombreux surcoûts apparaissent, freinant ainsi la généralisation de cette démarche.

Pour obtenir un signe distinctif, chaque industriel ou promoteur, met à plat son organisation afin de détecter les imperfections et d'y remédier. L'entreprise peut ainsi être confrontée au mécontentement de ses salariés réticents au changement.

De même, cette démarche engendre des surcoûts liés à l'analyse de l'organisation puis à son application (audit, essais dans des laboratoires indépendants, gestion administrative, droit d'utiliser la marque, ...). On estime ainsi que la démarche qualité représente un coût de plus de 150 000 € pour des entreprises de taille moyenne.

En outre, après avoir obtenu la reconnaissance de qualité, l'entreprise s'impose de travailler avec des produits certifiés ou bénéficiant d'une reconnaissance technique. Ces produits sont généralement plus chers.

De même, la construction suivant la méthode HQE nécessite d'avoir recours à des substituts non polluants mais souvent plus rares donc plus onéreux (à titre d'exemple, la construction du lycée HQE de Limoges a engendré un surcoût estimé à 12 % par rapport à un établissement classique).

Cet investissement effectué par les entreprises n'obtient pas toujours le succès escompté et les clients ne reconnaissent pas forcément ces signes extérieurs de qualité trop récents pour pouvoir bénéficier d'une véritable image de marque (dans le domaine du bâtiment, 40 % des marques NF ont moins de 5 ans).

La certification n'est donc pas encore entrée dans les mœurs et le nombre d'entreprises certifiées est trop faible pour qu'on assiste à un véritable enrichissement interprofessionnel.

De fait, les constructeurs de maisons individuelles homologués NF ou les promoteurs certifiés ne bénéficient pas encore d'un réel retour sur investissement.

## **Une démarche qualité encore imparfaite**

Si un nombre croissant d'entreprises exprime le souhait de s'engager dans une démarche de qualité, force est de constater que cela n'est pas systématiquement suivi d'effet sur le long terme. De fait, on constate malheureusement un laxisme croissant des acteurs ayant obtenu une certification.



Ainsi des contrôles réguliers concernant le label *Qualitel* ont montré que le niveau de non conformité au label et à la réglementation est en constante augmentation (surtout pour l'acoustique et le thermique).

Certes, les processus de surveillance sont de plus en plus précis et rigoureux, mais l'essentiel du problème vient du fait que les phases de conception ne sont pas vérifiées . Pour remédier à ce constat, *Qualitel* a décidé de renforcer le suivi de la qualité en mettant en place des soutiens méthodologiques destinés aux entreprises et en renforçant les contrôles au niveau de la conception.

Il est à noter que chaque non-conformité est obligatoirement résolue.