



Règles
de certification

HQE Infrastructures

Délivrée par Certivea

Version : 2.0
Mise en application : xx/xx/2017

CERTIVEA
4 avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris
01 40 50 29 09
www.certivea.fr

CSTB
le futur en construction

Certivea
Améliorons la qualité de ville



SOMMAIRE

1. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION.....	4
1.1. OBJECTIF	4
1.2. CHAMP D'APPLICATION	4
1.3. DEFINITION DU DEMANDEUR	4
2. NOTRE OFFRE.....	5
2.1. LE BLOC-MARQUE « HQE INFRASTRUCTURES TM - DELIVREE PAR CERTIVEA ».....	5
2.2. CARACTERISTIQUES LIEES A NOTRE OFFRE	5
2.2.1. <i>La réglementation</i>	5
2.2.2. <i>Les caractéristiques certifiées</i>	5
3. LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION.....	6
3.1. CONSTITUTION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION	6
3.2. MISE A DISPOSITION DU REFERENTIEL	7
3.3. GESTION DES EVOLUTIONS DU REFERENTIEL	7
4. LE PROCESSUS DE CERTIFICATION	8
4.1. OBTENIR LA CERTIFICATION	8
4.1.1. <i>Demande de certification</i>	8
4.1.2. <i>OFFRE DE CERTIFICATION</i>	9
4.1.3. <i>Les évaluations</i>	9
4.1.4. <i>Les interventions</i>	10
4.1.5. <i>Le rapport d'intervention</i>	10
4.1.6. <i>Corrections et actions correctives</i>	11
4.1.7. <i>Décisions à l'issue de chaque intervention</i>	11
4.1.8. <i>Contestation de la décision</i>	11
4.2. CERTIFICAT ET USAGE DE LA MARQUE	12
4.2.1. <i>Certificat de droit d'usage de la marque</i>	12
4.2.2. <i>Communication et référence à la marque de certification</i>	13
4.2.3. <i>Usages abusifs</i>	13
4.3. MODIFICATIONS CONCERNANT LE DEMANDEUR.....	13
4.4. SUIVI DES RECLAMATIONS	14
5. SANCTIONS	14
5.1. AVERTISSEMENT	15
5.2. SUSPENSION	15
5.3. RETRAIT	15
5.4. CONDITIONS DE DEMARQUAGE	15
5.4.1. <i>Les cas de démarquage</i>	15
5.4.2. <i>Le démarquage</i>	16
6. LES ACTEURS	16
6.1. CERTIVEA	16
6.2. L'ALLIANCE HQE – FRANCE GBC	16
6.3. LES AUDITEURS	17
6.4. LES REFERENTS.....	17
GLOSSAIRE	19



Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Président de Certivéa le **xx xx 2017**.

Certivéa s'engage avec les représentants des parties intéressées à assurer la pertinence de ces règles, en tenant compte de l'évolution des attentes des parties intéressées et des pratiques des professionnels.

Les règles de certification peuvent donc être révisées, en tout ou partie, par Certivéa après consultation des parties intéressées.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N° de version	Principales modifications effectuées
0.0	Création et validation des règles de certification HQE Infrastructures routières
1.0	▪ Ajout de la notion de Référent Certification HQE™ Reconnu par Certivéa
2.0	▪ Mise à jour des règles et intégration de l'ensemble des typologies d'infrastructures

MISE EN APPLICATION

En cas d'évolution, les versions antérieures des règles de certification sont remplacées par la version en vigueur.

Certaines versions peuvent nécessiter un temps d'adaptation aux demandeurs déjà engagés dans la certification. Le tableau ci-dessous permet de préciser ce type de dispositions particulières :

N° de version	Date de mise en application	Dispositions particulières
0.0	15/12/2014	
1.0	22/06/2015	
2.0	Xx/xx/2017	

PREAMBULE

Tous les mots **en gras** comportent une explication dans le glossaire ou dans le chapitre 6 « Les acteurs ».



1. Objectif et champ d'application

1.1. Objectif

Ces règles de certification définissent les conditions selon lesquelles le droit d'usage du bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » est octroyé.

1.2. Champ d'application

À la date de mise en application des présentes règles, la marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » s'applique à tous types d'infrastructures en construction ou rénovation, dont¹ :

- Infrastructures de transport de personnes et de marchandises (routes, tram, train, métro, Bus à Haut Niveau de Service, transport par câbles, voies navigables, etc.) ;
- Infrastructures de transport de flux (énergie, eau potable, eaux usées) ;
- Infrastructures de production d'énergie (solaire, éolienne, barrage, etc.) ;
- Infrastructures non linéaires souterraines (gares, stations de métro, parkings, etc.) ;
- Infrastructures aériennes ou semi-aériennes (ports, aéroports, héliports, parkings aériens, gare, pôle d'échanges, etc.) ;
- Infrastructures sportives extérieures (stades, terrains de sport, golfs, etc.) ;
- Ouvrages d'art

(Liste non exhaustive)

1.3. Définition du demandeur

Dès lors qu'il propose de réaliser une opération répondant d'une part au champ d'application défini ci-dessus, et d'autre part, aux exigences définies dans le chapitre 3 « Le **Référentiel** de certification », tout maître d'ouvrage ou représentant dûment mandaté par ce dernier est habilité à demander à bénéficier du droit d'usage de « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » pour son opération.

¹ Pour les opérations d'infrastructures en France. Pour les opérations à l'international, contacter Cerway (www.behqe.com)



2. Notre offre

2.1. Le bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa »

Le bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » est composé des 2 marques définies ci-dessous.

La marque HQE TM est une marque collective simple déposée à l'INPI par L'Alliance HQE - France GBC - France GBC, le 24/10/2012 sous le numéro 03 955 893.

Appliquée aux infrastructures, elle symbolise la démarche de développement durable de l'infrastructure qui vise à :

- maîtriser l'impact environnemental,
- garantir sa contribution positive à la vie sociale et économique comme à l'aménagement de l'espace et à la qualité de vie.

La marque « Certivéa » est une marque collective simple déposée à l'INPI le 8 juillet 2016 sous le numéro 16 4 285 916.

La marque est destinée à valoriser de façon crédible les démarches de progrès des professionnels de la construction, de l'aménagement urbain et des infrastructures dans le sens du développement durable, associées à des spécifications définies dans un **Référentiel** de certification.

2.2. Caractéristiques liées à notre offre

2.2.1. LA REGLEMENTATION

Le demandeur est réputé sachant et déclare connaître l'ensemble des cadres législatifs, réglementaires et normatifs qui s'appliquent à ses activités relevant de la certification.

Le référentiel de certification « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » comporte certains éléments de conformité à la réglementation en vigueur mais il ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire ou normatif en vigueur, que le porteur du projet doit par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer.

2.2.2. LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

La certification « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » atteste :

- De la mise en œuvre d'un système de management d'opération permettant :



- Pour les infrastructures routières : de fixer la performance de développement durable de l'infrastructure,
- Pour toutes les autres infrastructures : de fixer les objectifs de développement durable justifiés et cohérents dans le contexte de l'infrastructure,

et d'organiser l'opération pour l'atteindre tout en maîtrisant les processus de réalisation opérationnelle

NOTE : « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » est une certification de management. Elle ne s'inscrit donc pas dans le cadre de la certification des produits et des services autres qu'alimentaires prévue dans les articles Articles R433-1 et R433-2 et L433-3 à L433-11 du code de la consommation.

Cette certification peut être délivrée pour les phases :

- Programme
- Conception
- Chantier
- Mise en service

3. Le Référentiel de certification

3.1. Constitution du Référentiel de certification

Le **Référentiel de certification** est constitué :

- Des présentes règles de certification qui définissent les conditions selon lesquelles le droit d'usage de « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa» peut être délivré par Certivéa.
- Pour les infrastructures routières : du référentiel technique « Infrastructures routières »,
- Pour les infrastructures autres que les routes : du référentiel technique intégré dans « ISIA », la plateforme numérique en ligne de Certivéa qui permet l'**évaluation** du système de management du projet d'infrastructure et sa prise en compte selon les 4 engagements Qualité de vie, Environnement, Performance économique et Management Responsable.



3.2. Mise à disposition du Référentiel

Les présentes règles sont fournies par Certivéa sur demande.

Pour les infrastructures routières, le référentiel est téléchargeable sur le site Internet de Certivéa.

Pour les autres types d'infrastructures, le référentiel est accessible à tout demandeur via un abonnement à ISIA, la plateforme numérique en ligne de Certivéa.

3.3. Gestion des évolutions du Référentiel

Il existe deux types d'évolution du **Référentiel** de certification :

- Les évolutions mineures :
 - Elles correspondent à des corrections, des précisions portant sur les exigences du Système de Management de l'Opération ou pour les 16 objectifs de la PDDR pour les routes.
 - Elles s'appliquent de facto à toutes les opérations déjà engagées, sans modification du contrat de certification.

- Les évolutions majeures :
 - Pour les infrastructures routières, elles correspondent à des ajouts d'exigences, d'objectifs ou de sous objectifs, ou des évolutions dans les objectifs ou sous-objectifs de la PDDR (changement d'indicateurs, de méthodes d'évaluation, de méthodes d'agrégation).
 - Pour les autres types d'infrastructures, elles correspondent à des ajouts d'exigences dans le Système de Management de l'Opération, ou d'intégration d'exigences performanciennes à l'intérieur des 16 objectifs.
 - Elles s'appliquent aux opérations entrant dans le processus de certification. Les demandeurs des opérations déjà engagées en certification ont le choix de passer ou non à la nouvelle version de **référentiel**.

La nomenclature des versions des **référentiels** :

Chaque version sera définie par au moins 2 chiffres séparés par un «.». ».

- Le 1^{er} donnant l'indication sur une évolution majeure.
- Le 2^{ème} donnant l'indication sur une évolution mineure.

Note : La 1^{ère} version en vigueur est codifiée 0.0





4. Le processus de certification

4.1. Obtenir la certification

4.1.1. DEMANDE DE CERTIFICATION

Le demandeur effectue sa demande de certification en complétant le formulaire dédié, mis à disposition par Certivéa (www.certivea.fr).

Il appartient au demandeur de s'assurer que l'opération entre dans le champ d'application défini au chapitre 1.2 des présentes Règles.

Le demandeur peut adresser une demande de certification pour :

- Une ou plusieurs opérations.
- Pour chacune des opérations

Il existe 4 phases :

- Programme : après la définition du cahier des charges architecturales et techniques nécessaire à la conception et à la réalisation de l'opération et des objectifs et indicateurs visés.
- Conception : après la finalisation du Dossier de Consultation des Entreprises.
- Chantier : pendant la réalisation des travaux
- Mise en service : avant l'expiration de la garantie de parfait achèvement

Le demandeur peut demander la certification :

- À partir de la phase Programme et pour les phases suivantes
- À partir de la phase Conception et pour les phases suivantes
- À partir de la phase Chantier (il est important de préciser que cela laisse peu de marge de manœuvre au demandeur pour corriger d'éventuels écarts). Il appartient au demandeur de s'assurer que l'ensemble des exigences des phases amont du référentiel ont été respectées.

Le demandeur précise dans sa demande s'il est accompagné d'un **Référent** Certification HQE™ Reconnu par Certivéa (voir chapitre 6.4).



4.1.2. OFFRE DE CERTIFICATION

A réception de la demande, Certivéa établit une offre de certification à destination du demandeur. Cette offre devient contrat dès la signature par le demandeur et Certivéa.

La structure de la tarification est basée sur les 2 postes suivants :

- Droit d'usage de la marque
- Intervention

Certivéa identifie l'ensemble des paramètres et critères de la demande de certification afin de définir l'offre de certification la plus appropriée. Ces éléments sont définis dans un document intitulé « Modalités d'intervention » disponible sur demande.

Certivéa établit un contrat et l'adresse au demandeur.

Le contrat précise :

- Les éléments financiers,
- Les phases concernées,
- Les conditions de durée.

4.1.3. LES EVALUATIONS

Le demandeur doit réaliser ou faire réaliser l'**évaluation** de son ou ses opérations pour la ou les phases prévues au contrat.

L'**évaluation** des projets d'infrastructures (non routières) doit être faite sur « ISIA », la plateforme numérique en ligne mise à disposition par Certivéa.

Dans ISIA, le terme utilisé est « Campagne d'évaluation ».

Le demandeur s'engage à évaluer l'opération et à déposer les modes de preuves de façon complète au moins 15 jours avant le début de chaque intervention sur site, que l'évaluation se fasse via ISIA ou en dehors.

L'outil d'**évaluation** ISIA permet :

- D'évaluer l'atteinte de chaque exigence du **Référentiel**.
- D'apporter les preuves requises pour justifier l'atteinte des exigences à la phase évaluée.
- De poser des **questions techniques**.
- Soit à 4 étapes, Programme, Conception, Chantier puis Mise en service.



- Soit à 3 étapes, Conception, puis Chantier puis Mise en service.
- Soit à 2 étapes, Chantier puis Mise en service.

4.1.4. LES INTERVENTIONS

Les interventions sont réalisées par un **auditeur** (ou une équipe d'**auditeurs**) qualifié et missionné par Certivéa.

Elles portent sur les dispositions que le demandeur met en œuvre pour respecter les Règles de certification de la marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » et notamment les exigences du Système de Management d'Opération définies dans le référentiel technique de certification.

Le responsable de l'audit transmet au demandeur un plan détaillé d'audit au moins quinze jours avant le début de sa mission. Il précise notamment la composition de l'équipe d'audit, les objectifs audités, les dates d'intervention et les éléments du référentiel particulièrement visés par l'audit.

Conformément aux procédures définies par Certivéa et aux exigences de la norme ISO 19011, les auditeurs procèdent par interviews, analyses de documents, collecte de preuves et observations de situations réelles

4.1.5. LE RAPPORT D'INTERVENTION

À partir de l'audit sur site, l'**auditeur** établira un rapport d'intervention contenant :

- Les **points forts** et les **points sensibles**,
- Les **écarts constatés**,
- Les **questions techniques**,
- Les **principes d'équivalence**,
- Les **pistes d'amélioration**.

L'**auditeur** utilise « ISIA », la plateforme numérique en ligne, mise à sa disposition par Certivéa, afin d'établir son rapport d'intervention (pour les infrastructures autres que les routes).

À noter que le demandeur peut contester le bien-fondé des constats faits par l'auditeur, en le mentionnant dans le PV de clôture de l'audit.



4.1.6. CORRECTIONS ET ACTIONS CORRECTIVES

Le demandeur doit :

- Indiquer les dispositions qu'il entend prendre afin de remédier aux **écarts**, ainsi que le délai qu'il juge nécessaire pour y apporter une réponse appropriée.
- Apporter les preuves de la levée des **écarts**.

L'**auditeur** analyse les propositions d'actions correctives et les preuves apportées pour prendre la décision de lever ou non les écarts afin de finaliser son rapport.

4.1.7. DECISIONS A L'ISSUE DE CHAQUE INTERVENTION

Après analyse du rapport définitif, Certivéa peut décider :

- D'attribuer/maintenir la **certification** (pour la phase concernée).
- D'attribuer/maintenir la **certification** après levée des réserves (demande d'informations complémentaires, vérification d'actions correctives).
- De ne pas attribuer la **certification**.

Pour la levée des réserves, en fonction de la nature des **écarts constatés**, et des actions proposées par le demandeur pour y répondre, Certivéa peut, sur la base du rapport d'intervention définitif transmis par l'**auditeur**, juger nécessaire la réalisation d'une intervention supplémentaire permettant de constater la levée des **écarts**. Ces interventions supplémentaires donnent lieu à des honoraires supplémentaires à la charge du demandeur.

4.1.8. CONTESTATION DE LA DECISION

Le demandeur peut contester la décision qui lui est notifiée. Il doit adresser sa contestation au Président de Certivéa dans un délai de 30 jours suivant la notification de décision.



4.2. Certificat et usage de la marque

4.2.1. CERTIFICAT DE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE

Le demandeur peut utiliser le droit d'usage du bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » dès lors qu'il en a reçu notification par le certificat de droit d'usage pour son opération.

Le certificat est délivré par Certivéa, au terme de la procédure de certification. Il peut être obtenu pour les différentes phases, sous réserve qu'aucune décision de suspension ou de retrait ne soit prononcée.

Les durées de validité :

- Pour les phases Programme, Conception et Chantier, le droit d'usage est délivré au demandeur jusqu'à la phase suivante.
- Pour la phase de Mise en service, le droit d'usage est délivré pour un an.

Note :

Même quand le droit d'usage est dépassé, le demandeur peut communiquer sur le fait qu'il a été certifié à telle phase et telle année. Par contre il ne doit pas laisser penser qu'il est encore certifié.

La liste des certificats de droit d'usage en cours de validité est consultable sur le site www.certivea.fr.

Le certificat comprend les mentions suivantes au minimum :

- Le bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa »,
- Le numéro du certificat attribué par Certivéa,
- Le nom et l'adresse du demandeur,
- La désignation de l'opération
- La phase de l'opération certifiée,
- La date de décision,
- La durée de validité du certificat,

Par ailleurs, chaque certificat revêt les mentions légales suivantes :

- Le logo et l'adresse de Certivéa, organisme certificateur,
- Le référentiel « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » et sa version,
- Les caractéristiques certifiées essentielles (voir 2.2.2)



4.2.2. COMMUNICATION ET REFERENCE A LA MARQUE DE CERTIFICATION

Dès lors qu'il bénéficie d'un certificat du droit d'usage, pendant toute sa période de validité et sous réserve qu'il n'encourt pas une décision de suspension ou de retrait (voir chapitre 5), le demandeur peut faire état de l'obtention du droit d'usage du bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » dans sa communication et dans ses propositions commerciales.

À cette fin, il respecte les conditions définies dans le document « Charte d'usage du bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa », disponible sur demande à l'adresse suivante :

Certivéa
Service Communication
4 avenue du Recteur Poincaré
F-75016 Paris

Email : communication@certivea.fr

4.2.3. USAGES ABUSIFS

Tout usage abusif de l'une ou l'autre des marques « HQE Infrastructures TM » ou « Certivéa » ouvre le droit pour le propriétaire de la marque à intenter, dans le cadre de la législation en vigueur, toute action judiciaire qu'il juge nécessaire.

Sont considérés comme usages abusifs, les cas où il est fait référence à l'une ou l'autre des marques, notamment pour une opération :

- Qui ne correspond pas à un contrat signé de **certification** pour le bloc-marque « HQE Infrastructures - délivrée par Certivéa »
- Pour laquelle le certificat a été refusé, suspendu ou retiré,
- Autre que celle(s) prévue(s) dans le champ d'application.

4.3. Modifications concernant le demandeur

Le demandeur doit signaler à Certivéa, par écrit, toute modification juridique substantielle de la société ou tout changement de raison sociale.

S'il y a transfert de responsabilité du portage du projet en cours d'opération, une demande modificative doit être faite par le nouveau demandeur. Certivéa étudie au cas par cas les conditions en fonction de la procédure et de l'avancement de l'opération, ainsi que des constats d'intervention applicables.



Le demandeur doit aussi informer Certivéa de toutes les modifications concernant l'équipe ou le référent Certification HQE™ reconnu par Certivéa qu'il a désigné pour réaliser l'évaluation de son opération pour le périmètre qu'il a contracté.

4.4. Suivi des réclamations

Le demandeur doit enregistrer et traiter toutes les réclamations qu'il reçoit, émises par des tiers.

Certivéa enregistre les éventuelles réclamations émises par des tiers qui lui sont directement adressées. Il les transmet au demandeur ; celui-ci engage les actions correctives nécessaires. Ces éléments sont vérifiés au cours des interventions (prise en compte des réclamations et réponses apportées par le demandeur).

5. Sanctions

Dans le cadre de l'application des présentes Règles de **certification**, Certivéa peut décider l'application d'une sanction.

En cas de sanction, la décision est exécutoire à dater de sa réception par le demandeur. Certivéa notifie au demandeur sa décision par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Les motivations de la décision y sont explicitement exposées.

Le type de sanction est choisi en fonction du degré de gravité du (ou des) manquement(s) constaté(s). Les sanctions peuvent s'appliquer à tous les phases de l'opération (programme, conception, chantier, mise en service).

Exemples de faits pouvant entraîner des sanctions :

- Des réclamations de tiers reçues par Certivéa
- Le demandeur qui ne respecte pas le processus de **certification**, ce qui impacte l'organisation des interventions.
- Absence de correction ou action corrective satisfaisante permettant de lever les **écarts constatés**.

Le demandeur peut contester, par écrit, une décision le concernant dans un délai de 30 jours suivant la notification de la sanction.



5.1. Avertissement

En cas de manquement, Certivéa peut notifier à l'encontre du Titulaire du droit d'usage du bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » un avertissement. L'avertissement est accompagné d'une demande d'actions correctives dans un délai donné par Certivéa.

L'avertissement ne prive pas le Titulaire du droit de communiquer sur son droit d'usage de la marque.

5.2. Suspension

La notification de suspension du droit d'usage du bloc-marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa » mentionne sa période d'application.

Une intervention supplémentaire réalisée à l'issue de la période de suspension doit permettre de constater le bon respect du **référentiel de certification**.

À défaut, il peut être notifié au demandeur soit la prorogation de la période de suspension, soit le retrait définitif du droit d'usage « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa ».

5.3. Retrait

Ces décisions sont prises par Certivéa, dès lors qu'aucune correction ou action corrective satisfaisante n'a pu permettre de constater la levée effective des **écarts constatés**.

5.4. Conditions de démarquage

5.4.1. LES CAS DE DEMARQUAGE

Il y a lieu de procéder au démarquage en cas de :

- Notification d'une suspension ou d'un retrait du certificat de droit d'usage de la marque suite à des sanctions.
- Arrêt du contrat.



5.4.2. LE DEMARQUAGE

Le démarquage doit être réalisé de façon à ce qu'aucune ambiguïté ne subsiste. Il consiste pour le demandeur à :

- Supprimer ou occulter en totalité le logo de la marque, ou toute référence à la marque, sur tous ses supports. Si nécessaire, les supports devront être détruits.

Certivéa peut contrôler, par tout moyen à sa convenance, la bonne réalisation du démarquage. À défaut d'exécuter parfaitement le démarquage, le demandeur ayant perdu son certificat s'expose à des poursuites pour fraude et/ou publicité mensongère.

6. Les acteurs

6.1. Certivéa

Filiale du groupe CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment), Certivéa est partenaire de l'association HQE France GBC, et l'opérateur global de l'offre HQE™ pour les bâtiments non résidentiels, les infrastructures et les territoires durables.

La vocation de Certivéa est de favoriser les transitions énergétique, environnementale, sociétale, économique et numérique en valorisant l'amélioration de la compétence des professionnels et de la performance de leurs réalisations au travers d'une approche innovante, lisible et accessible conçue sur une base scientifiquement fondée.

Certivéa développe et fait évoluer des systèmes et des référentiels de certification innovants avec les parties intéressées et accompagne les acteurs dans leur processus de certification à forte valeur ajoutée.

Il est l'organisme de certification gestionnaire de la présente application avec l'autorisation de l'Alliance HQE - France GBC.

6.2. L'Alliance HQE – France GBC

Résultat de la fusion des 2 associations le 21 juin 2016, l'Alliance HQE - France GBC, reconnue d'utilité publique est le catalyseur d'un mouvement collectif d'hommes et de femmes engagés dans le développement durable des bâtiments, des aménagements et des infrastructures au bénéfice des individus, des collectivités et des entreprises.

Par les démarches volontaires qu'elle suscite en France et à l'international, l'Alliance HQE - France GBC agit dans l'intérêt général pour anticiper, innover, améliorer les connaissances et diffuser les bonnes pratiques. Elle est à l'écoute de toutes les parties prenantes et privilégie le travail collaboratif en réseau pour démultiplier son action et favoriser les



échanges de proximité. L'Alliance HQE - France GBC est notamment le membre français du World Green Building Council, association mondiale regroupant des professionnels engagés dans la construction durable dans plus de 100 pays.

Alliance HQE - France GBC
4, avenue du Recteur Poincaré
75016 PARIS
Tél. : 33 (0) 1 40 47 02 82 - Fax : 33 (0) 1 40 47 04 88
www.hqegbc.org
Mail : secretariat@hqegbc.org

6.3. Les auditeurs

Les auditeurs sont sélectionnés, qualifiés, missionnés, évalués et maintenus en qualification par Certivéa selon ses procédures.

Dans le cadre du droit d'usage de la marque « HQE Infrastructures TM - délivrée par Certivéa », les auditeurs procèdent à la vérification de l'évaluation du Référentiel technique de certification.

Dans certains documents de Certivéa, l'auditeur peut être appelé « intervenant ».

6.4. Les Référents

Le Référent Certification HQE TM est une personne physique dont la compétence est reconnue par Certivéa, et qui est rattaché à une personne morale donnée.

Cette reconnaissance atteste de sa compétence pour maîtriser :

- Les exigences du **référentiel**
- Les processus de **certification**,
- L'**évaluation** pour le compte du demandeur.

Le Référent Certification HQE TM désigné par un demandeur sur une opération en certification ne peut pas être aussi désigné par Certivéa pour en être l'**auditeur**.

La Présence d'un Référent Certification HQE TM reconnu par Certivéa sur le champ d'application du **Référentiel** permet d'adapter le processus de **certification**. Le référent s'engage à être l'interlocuteur privilégié de Certivéa, et doit être présent, avant, pendant et après les audits.

Le fait pour un client de faire appel à un Référent Certification HQE TM n'apporte pas de garantie d'obtention de la **certification**.



Les Référents Certification HQE™ reconnus par Certivéa et leurs reconnaissances sont définis dans le document Règles de reconnaissance « Référent reconnu par Certivéa ».



GLOSSAIRE

Audit	Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit (exigences) sont satisfaits.
Certification	Activité par laquelle un organisme reconnu, indépendant des parties en cause, donne une assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel.
Écart	Preuve d'une non-satisfaction à une exigence du référentiel. Les écarts constatés peuvent avoir des impacts plus ou moins importants sur le résultat, et notamment sur les caractéristiques certifiées (objectifs de la certification).
Évaluation	Action qui consiste à apporter la preuve de la réponse aux exigences aux niveaux de performance visés ou de maturité.
Exigence	Indicateur qualitatif ou quantitatif en relation avec les impacts environnementaux, sociaux ou économiques des bâtiments, pour lesquels des moyens d'action peuvent être mis en place.
Intervenant	Personne mandatée par Certivéa pour intervenir en tant qu'auditeur ou vérificateur.
ISIA	ISIA (Innovative, Sustainable, Interactive Application) est votre point d'accès unique à l'ensemble des référentiels de l'offre de Certivéa (Bâtiment - Infrastructures - Territoires) et aux différents services associés : évaluation, certification et benchmark.
Piste d'amélioration	La piste d'amélioration ne doit fournir ni solutions, ni conseils, mais doit permettre d'identifier la ou les potentialités pour le demandeur de dépasser les exigences du référentiel, ou d'améliorer les réponses aux exigences. Celles-ci n'étant que des pistes, elles ne représentent pas un caractère contraignant pour le demandeur et



	n'engagent en rien ni l'intervenant, ni Certivéa.
Point fort	Éléments marquants qui vont au-delà des exigences du référentiel.
Point sensible	Aspects de l'opération qui, s'ils ne sont pas pris en compte, risquent d'entraîner la non-atteinte des exigences à court ou moyen terme.
Principe d'équivalence	Compte tenu de la variété des solutions techniques et architecturales qui contribuent à l'atteinte des niveaux de performance du bâtiment, dont on ne peut pas présager a priori, et afin de promouvoir les innovations, il est possible d'appliquer un « principe d'équivalence ». Le demandeur soumet, en la justifiant, une méthode alternative d'évaluation, basée sur d'autres critères d'évaluation que ceux du Référentiel, mais répondant à la même exigence. Ce principe impose la contribution éventuelle d'un expert pour valider l'approche mais donne de la souplesse au référentiel.
Question technique	Le demandeur peut solliciter Certivéa lorsqu'il rencontre une question technique relative à l'évaluation. Elle sera posée directement via « ISIA », la plateforme numérique en ligne de Certivéa. Elle peut concerner l'interprétation des critères d'évaluation ou des modes de preuves attendus.
Référent	Professionnel dont les compétences sont reconnues par Certivéa pour une application donnée.
Référentiel	Il répertorie les exigences sur lesquelles le porteur évalue lui-même son projet.