

# Normes : la garantie d'une construction de qualité pour une valeur pérenne ?

Quand la norme est-elle carcan et quand protection? Quelles possibilités offre-t-elle aux fournisseurs? Qu'est-ce qui est utile? Où va-t-elle trop loin? Comment s'orienter dans la jungle normative? Les normes offrent-elles la sécurité qu'elles suggèrent? Martin Keller, représentant industriel d'un groupe international pour produits d'aménagement intérieur et colles, est impliqué dans la rédaction de normes (UE) et s'est penché sur le sujet.

Lorsqu'il évalue, l'estimateur immobilier se fie à son savoir-faire, des faits concrets, mais aussi à son œil, son impression subjective basée sur son expérience. C'est une bonne chose. En effet, il n'est pas rare que les mandants prétendent qu'un bâtiment respecte les normes. Le bon estimateur se distingue ici de « l'ivraie » du métier s'il sait rester critique. Car tout ce que promet la norme n'est pas forcément de qualité.

« Les normes donnent de la sécurité » affirme le site de la SNV, l'Association suisse de normalisation. « En effet, elles assurent la compatibilité », ajoute-t-il. Rien de plus raisonnable comme il l'explique encore : « Les normes définissent avec clarté les propriétés d'un produit et préviennent par conséquent les conflits concernant la qualité des pro-

duits. » Cela signifie-t-il que la norme permet de limiter les discussions sur la qualité ?

## L'avancée après le verre de trop

Comment une norme voit-elle le jour ? Chaque organisme, généralement des associations professionnelles, et théoriquement aussi chaque entreprise peut mandater des experts dans les comités de normalisation. Ces organismes contribuent généralement aux frais de suivi des comités, de gestion de projets, d'innovation et de relations publiques. En échange, ils peuvent intégrer leurs intérêts directement au travail de normalisation. Personne ne sera étonné de constater que ces comités comptent plus de PDG que de chefs de production ou de techniciens d'application. Une déclaration critique à ce sujet de l'ingénieur et journaliste scientifique Reto U. Schneider : « Les négociations autour de la norme en tant que telle se résument le mieux par « diplomatie technique ». Elles multiplient compromis, alliances et troc. Tout est histoire de donnant-donnant. Il n'est pas rare que les discussions aboutissent le soir au bar de l'hôtel après avoir bu un verre de trop » (source : NZZ Folio, février 2005).

Cette procédure a (souvent) peu de liens avec la qualité. Il s'agit bien plus de groupements d'intérêt (aussi et sur-

tout entre concurrents) qui, avec une norme « à eux », se protègent des réclamations éventuelles et de la concurrence hors Europe. Les mauvaises langues diront que les méthodes d'essai et les seuils aiment se baser sur le produit le moins performant du fabricant présent dans le groupe. Une supposition qui se confirme ici et là à l'exemple concret de l'immobilier.

## Quand la maison brûle malgré ou à cause de la norme

Autre exemple : en décembre 2015, un test d'incendie, réalisé par l'assurance immobilière du canton de Zurich, sur les cabanes « BetterShelter » développées et produites par IKEA pour les réfugiés a fait scandale. Officiellement déclarées non inflammables, elles sont parties en fumée en 90 secondes lors d'un test et même en seulement 30 secondes lors d'un autre. Lars Mülli, responsable de la protection incendie à l'assurance bâtiment du canton de Zurich, déclare dans le Tages-Anzeiger du 19.12.2015 : « Des tests reconnus à l'échelle internationale ont déclaré les matériaux comme étant adaptés, une décision à laquelle nous nous fions. » Il ajoute même qu'il peut arriver que des expertises officielles se trompent à ce point. Une déclaration presque effrayante : il s'agit ici de vies humaines.

## Des traces normées et durables

Outre les normes censées protéger, il en existe qui mesurent des choses qui n'intéressent personne. On citera pour exemple la norme DIN EN ISO 24343 (intégrée plus tard à la norme ISO). On dit de cette norme (par erreur) qu'elle permet de déterminer le poinçonnement et le poinçonnement rémanent des revêtements de sol élastiques et des sols stratifiés. Elle est donc censée nous informer sur leur résistance. Cette (bonne) valeur est souvent utilisée dans les brochures ou les fiches tech-





Officiellement déclarées non inflammables, les cabanes BetterShelter d'Ikea sont parties en fumée en 90 secondes lors d'un test, respectivement 30 secondes.

riques. À lire le protocole expérimental, on se rend vite compte que le poinçonnement est très relatif. En effet, le document prévoit de placer sur le sol un cylindre en acier d'une surface de 1 cm<sup>2</sup> et d'y appliquer une charge de 50 kg pendant 150 minutes. Le revêtement se repose ensuite 150 minutes avant de mesurer le poinçonnement restant. Si le client souhaite donc que son bureau ou son lit ne laisse pas de traces durables, il devra déplacer ses meubles toutes les 150 minutes d'une distance appropriée.

### La norme en cas de différend

La situation juridique est intéressante en cas de dommages. Fondamentalement, les normes ne sont pas des

lois. Les lois doivent être respectées, les normes peuvent l'être. En théorie du moins. Dans la pratique, il existe des normes obligatoires: sur la sécurité, la santé ou la protection de l'environnement. Un fabricant ou un artisan n'est en soi pas tenu d'appliquer ou de respecter les normes. L'expression de « règles reconnues de la technique » semble, de toute façon, s'imposer notamment dans le bâtiment. Elle reflète la somme de toutes les expériences pratiques (!) et pas seulement des valeurs de laboratoire (définies en interne). La classification en devient plus honnête et, au final, plus efficace.

Il n'en reste pas moins que les normes influencent fortement la situation juridique des dégâts de construction. Elles deviennent contraignantes dès lors qu'elles sont citées dans les contrats de livraison. C'est le cas, par exemple, des confirmations de commande faisant référence à une fiche technique énumérant notamment des normes de mesure et d'essai. Si la confirmation de commande est acceptée, les normes deviennent accords légalement contraignants mêmes si elles sont au désavantage du client. Toute réclamation devient problématique. Un fabricant peut alors se sortir d'affaire avec des « produits conformes aux normes

### Normes

Une norme est un document de recommandation sur lequel des cercles intéressés se sont mis d'accord au sein d'un comité de normalisation. Elle peut être propre à une entreprise ou à un secteur et requiert l'intervention de la loi ou d'un contrat pour devenir obligatoire. Une norme définit des règles (de mesure...), des lignes directrices (par ex. la SIA 416: Indices de calcul pour les installations du bâtiment) ou des caractéristiques concrètes (seuils techniques). Elle doit s'appuyer sur des résultats scientifiques, techniques et empiriques et apporter à la société transparence et avantages.

Les Swiss Valuation Standards (SVS), rédigés par la RICS avec la SVIT/CSE et la SIV, sont un exemple de norme propre à un secteur. Ils représentent une recommandation et servent le progrès technique. Les normes nationales, comme la norme suisse SN, peuvent voir le jour de manière effective à l'échelle nationale ou être adaptées par des référentiels supranationaux tels que la norme européenne CEN ou ISO. Cette dernière est considérée comme l'échelon maximal.

MK

et malgré un montage ou une application non qualifié». Cela n'est pas inéluctable, mais reste possible.

Qu'est-ce que cela signifie pour l'estimateur immobilier? Il ne suffit pas d'utiliser des descriptions de bâtiment et des fiches techniques pour évaluer un immeuble et son âge technique, il faut aussi et surtout faire preuve de bon sens. Les réalisations conformes aux normes ne riment souvent pas avec qualité durable.



### Martin Keller

Spécialiste en estimation immobilière (SIV), copropriétaire de la société Casafile Sagl, Viragambarogno (TI)

### La norme de qualité ISO 9000 est-elle une tromperie sur la marchandise?

Autrement dit, que dit cette norme sur la qualité des produits, par ex. d'un fabricant de matériaux de construction?

ISO 9000 est une norme qui ne s'applique pas à un produit donné, mais aux processus internes d'une entreprise, soit sa gestion de la qualité. Respecter cette norme ne suffit pas pour fournir de bons produits. Toutefois, et cela est décisif, elle rend les processus transparents et permet d'identifier les points faibles éventuels, ce qui apporte une sécurité (de qualité) intérieure avec des effets extérieurs.

→ [www.iso.org](http://www.iso.org) / ISO 9000