

RÉTROSPECTIVE 2022

Agir

*pour la qualité
de l'habitat*



S'engager

plus que jamais

pour un habitat de qualité

Vocation

Depuis près de cinquante ans, l'Association QUALITEL s'engage pour la promotion d'un logement de qualité au service du bien-être et du mieux-vivre de tous.

Elle accompagne à cette fin l'ensemble des acteurs - professionnels, pouvoirs publics et particuliers - dans l'appréhension des enjeux auxquels le secteur du logement est aujourd'hui confronté.

Les grands défis actuels tels que le changement climatique, la rénovation énergétique, l'évolution des modes de vie ou la transition numérique... associés à une triple crise à la fois économique, énergétique et géopolitique représentent, pour le secteur de l'habitat, des évolutions majeures qui impactent l'ensemble des acteurs.

C'est dans ce contexte que l'Association QUALITEL réaffirme plus que jamais son engagement et son action en faveur d'un habitat de qualité, confortable, sain, sûr, respectueux de l'environnement et durable.

En participant aux réflexions nationales, en menant un programme de recherche ambitieux, en proposant une offre adaptée aux défis sociétaux et environnementaux, en portant les enjeux de la qualité auprès des pouvoirs publics, des professionnels et du grand public, QUALITEL contribue à façonner l'habitat de demain et s'affirme comme l'acteur de référence de la qualité du logement.



Bertrand DELCAMBRE
Président de l'Association QUALITEL

Points



La bonne dynamique de la rénovation ainsi que les politiques publiques engageantes laissent présager des évolutions déterminantes à venir pour la qualité du logement.

Dans un contexte de crise et d'évolutions du secteur, quel regard portez-vous sur l'année 2022 ?

✓ **Bertrand DELCAMBRE:** L'année 2022 a été marquée par une triple crise géopolitique, économique et énergétique qui impacte fortement le domaine de la construction. La réduction des demandes de permis de construire, en particulier dans le secteur de la maison individuelle qui a vu la disparition de nombreux constructeurs, la diminution du nombre d'ouvertures de chantiers pénalisées par le renchérissement des matières premières auxquels s'ajoutent les difficultés d'approvisionnement et les prévisions pessimistes pour l'année à venir, notamment pour la construction neuve, invitent à la plus grande prudence.

Cependant, la bonne dynamique de la rénovation, portée par le dispositif MaPrimeRénov et les futurs « Accompagnateurs Rénov », ainsi que les politiques publiques incitatives laissent présager des évolutions déterminantes pour la qualité du logement. Depuis le 1^{er} janvier 2022, la première Réglementation Environnementale RE2020 a fait rentrer le secteur de la construction dans l'ère du bas-carbone en imposant de fortes mutations pour lesquelles QUALITEL accompagne les professionnels de la filière. La publication en décembre du décret instituant l'obligation d'un Carnet d'Information du Logement (CIL) pour tous les logements neufs et rénovés ouvre également la voie à

une révolution du secteur et dynamisera le déploiement de notre carnet : CLÉA. Citons encore la Taxinomie Européenne qui impose de nouvelles exigences en matière de construction durable, que nous avons d'ores et déjà intégrées au sein de notre référentiel de certification NF Habitat – NF Habitat HQE.

Comment QUALITEL a-t-elle renforcé son action et va-t-elle poursuivre son engagement pour la qualité du logement ?

✓ **B.D.:** Dans ce contexte inédit, l'Association QUALITEL a poursuivi, tout au long de l'année, le déploiement de ses grands projets structurants. Parmi ceux-ci : la transformation de son offre de certification NF Habitat – NF Habitat HQE grâce au développement d'outils numériques et collaboratifs (BIM), mais aussi le renforcement de sa présence auprès des acteurs de la filière via ses activités de formation, d'évaluation et d'expertise. En matière de rénovation, l'association a soutenu son action pour l'inscription de la qualité globale et multicritère au cœur des projets, enjeu primordial pour l'amélioration du parc existant. QUALITEL a par ailleurs renforcé ses partenariats avec les acteurs majeurs du secteur, comme la Fédération des Promoteurs Immobiliers (FPI), l'Union Nationale des Économistes de la Construction (UNTEC) ou encore la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB). Enfin, en matière d'aide apportée aux particuliers, QUALITEL, capitalisant sur les enseignements de son baromètre annuel, a développé ALEX, un service d'expertise pour la visite de logements qui pourrait être prochainement déployé à plus grande échelle. Cet investissement auprès du grand public sera par ailleurs amplifié dans les années à venir. L'accélération du vieillissement de la population, l'évolution des parcours de vie et des usages du logement, sans parler de la transition écologique qui n'en est qu'à son commencement, nous engagent à inventer de nouveaux services pour accompagner ces mutations au plus près des particuliers et occupants des logements.

Antoine DESBARRIÈRES Directeur de l'Association QUALITEL

de vue



Quel bilan tirez-vous de l'activité de QUALITEL et de ses filiales en 2022 ?

✓ **Antoine DESBARRIÈRES** : Malgré les difficultés croissantes rencontrées par le secteur de l'immobilier, les résultats de QUALITEL et de ses filiales se sont révélés satisfaisants. Avec 132 000 logements collectifs et maisons en demande, la certification progresse en France, notamment en rénovation, avec près de 30 000 logements engagés, et à l'international avec plus de 5 000 logements neufs en certification HQE au Brésil, au Maroc, en Belgique, en Allemagne ou en Tunisie. Par ailleurs, on note de la part des acteurs, un engagement sur des niveaux toujours plus ambitieux de qualité avec 60% des projets engagés en certification NF Habitat HQE et déjà 30% dans le cadre de la nouvelle Réglementation Environnementale RE2020. Une belle dynamique est également observée pour nos filiales QIOS, QUALITEL Formation et QUALITEL Espace Numérique du Logement avec notamment plus de 170 formations réalisées autour des grands défis du secteur, dont le programme Copros vertes, et 38 000 logements engagés avec CLÉA, notre Carnet d'Information du Logement. Enfin, cumulant plus d'1,3 million de visiteurs, soit une progression annuelle de 32%, notre site d'information qualitel.org/particuliers confirme son fort attrait auprès du grand public et nous conforte dans la trajectoire que nous envisageons en matière de services aux particuliers. Ces résultats, nous les devons à l'adhésion de nombreux acteurs aux orientations stratégiques actées par notre conseil d'administration, mais aussi à l'implication de chaque collaborateur de QUALITEL, porté par notre engagement RSE.

Quelles ont été les grandes réussites de l'année ?

✓ **A.D.** : Parmi les points à retenir, je citerai en premier lieu le sixième Baromètre QUALITEL qui portait sur le parcours de recherche et de sélection du logement et qui a rencontré un vif succès. Il constitue désormais une base unique en France de plus de 22 000 répondants sur leurs attentes en matière de logement. Dans le contexte actuel, je souhaite souligner le rôle du Fonds de dotation de QUALITEL qui a cette année soutenu 25 associations œuvrant en faveur

◆ *Malgré des difficultés rencontrées par le secteur de l'immobilier, les résultats de QUALITEL et de ses filiales se sont révélés satisfaisants. Des résultats que nous devons à l'adhésion de nombreux acteurs du secteur à nos orientations stratégiques et à l'implication de chaque collaborateur de QUALITEL, porté par notre engagement RSE.*

du logement des personnes défavorisées à hauteur de 200 000 €. Relevons aussi la publication d'une nouvelle version de notre référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE que nous avons enrichi, au regard des nouveaux enjeux de l'habitat, de deux profils liés à la taxinomie européenne et au coût global.

Fortement ancrée au cœur des territoires, notre filiale CERQUAL Qualitel Certification a aussi signé six nouvelles conventions, portant à 64 le nombre de collectivités territoriales et d'aménageurs engagés en faveur de la certification. Cet engagement est particulièrement notable en Outre-mer où les acteurs sont toujours plus nombreux à s'investir pour la qualité de l'habitat. En 2022, nous avons conforté notre partenariat historique avec Action Logement en devenant le partenaire exclusif de leurs projets de construction et de rénovation sur ces territoires et en menant des programmes de recherche ambitieux sur l'île de La Réunion et en Guadeloupe. Enfin, je noterai la dynamique constante en matière de recherche et d'innovation, tant sur les outils proposés aux professionnels de l'immobilier – QualiBIM, Bilan Patrimoine Habitat, Eco RE2020, Qualidéchets – que sur des programmes européens, tels RenPlusHomes, QUete ou Digital Log Book for Buildings.

Œuvrer pour un logement de qualité pour tous



La certification des logements

Offrir un cadre technique, réglementaire et environnemental aux collectivités territoriales et professionnels de l'immobilier – aménageurs, promoteurs, bailleurs, constructeurs, professionnels de la rénovation et syndics – tel est l'objectif de QUALITEL et de sa filiale CERQUAL au travers de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE. Véritable repère de confiance et de performance, elle permet la construction, la rénovation et l'exploitation de logements de qualité, innovants, performants, confortables et durables.



L'information du grand public

Informar, sensibiliser, accompagner le grand public sur les enjeux de la qualité de l'habitat pour faire de chacun un acteur du bien-vivre chez soi. Dans cette optique, QUALITEL déploie un dispositif complet alliant site d'information, outils en ligne, communication sur les réseaux sociaux, Carnet d'Information du Logement, pour une information pédagogique, accessible et gratuite.



La recherche liée au logement

En vue d'imaginer les solutions d'avenir au service de l'habitat de demain, QUALITEL s'appuie sur une politique de recherche et développement innovante et ambitieuse lui permettant d'anticiper les évolutions réglementaires, techniques, environnementales et sociétales et d'appréhender les problématiques telles que le bas-carbone, la résilience face au changement climatique, la biodiversité ou encore l'économie circulaire.



L'évaluation et l'expertise

Évaluer, mesurer, diagnostiquer... QIOS, filiale d'expertise de QUALITEL, propose aux maîtres d'ouvrage des services et solutions sur mesure d'évaluation et d'expertise pour la performance technique de leurs opérations immobilières en construction ou rénovation. Parmi ses domaines phares : l'acoustique, le numérique, la qualité de l'air, le bas-carbone, la rénovation énergétique ou encore l'économie circulaire.



La formation des professionnels du secteur

Accompagner et former les professionnels de l'immobilier et de la construction aux nouveaux enjeux de l'habitat est une ambition forte pour QUALITEL. Grâce à un programme de formations constamment renouvelé, sa filiale QUALITEL Formation contribue à leur montée en compétences et favorise leur adaptation aux évolutions de leurs métiers et de leur environnement.

48 ans au service de la qualité de l'habitat

Depuis près de cinquante ans, l'Association QUALITEL, créée à l'initiative du Secrétariat d'État au logement, poursuit sa mission d'intérêt général au service d'un habitat de qualité, confortable, sain, sûr, performant et durable. Elle invite, dans cette optique, professionnels, pouvoirs publics et usagers à s'emparer des enjeux environnementaux, énergétiques et sociétaux auxquels la filière est aujourd'hui confrontée.

L'Association s'appuie, pour réaliser sa mission, sur cinq activités complémentaires : la certification des logements, l'information du grand public, la recherche, la formation des professionnels du secteur, l'évaluation et l'expertise.

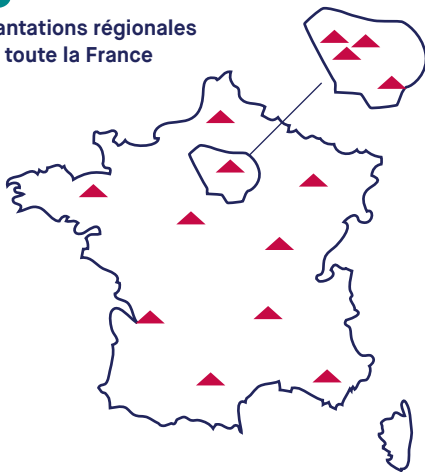
Acteur majeur de la qualité du logement, QUALITEL est une association indépendante fédérant les principaux organismes du secteur – organisations professionnelles, associations de consommateurs et pouvoirs publics – autour de la promotion d'un habitat meilleur.

Une organisation dédiée en France et à l'international

Pour faire progresser la qualité du logement et œuvrer pour un habitat meilleur, l'Association QUALITEL s'appuie sur ses filiales CERQUAL Qualitel Certification, QIOS, QUALITEL Formation et QUALITEL Espace Numérique du Logement, ainsi que sur son Fonds de dotation. L'activité de QUALITEL bénéficie également d'un fort ancrage territorial avec une présence sur l'ensemble du territoire national au travers de directions régionales et d'agences locales. QUALITEL est également active à l'international par l'intermédiaire de son organisme de certification CERQUAL Qualitel Certification qui porte la certification HQE Residential pour le secteur résidentiel.



15
implantations régionales
dans toute la France



▶ **Départements et régions d'Outre-mer :**
Martinique, Guadeloupe, Mayotte,
La Réunion, Guyane

Une gouvernance ouverte et plurielle

QUALITEL est une association indépendante dirigée par un conseil d'administration représentant les intérêts des différentes parties prenantes du secteur du logement : associations et organisations représentantes des usagers, acteurs de l'offre du logement et de son financement, acteurs de la filière construction, État, collectivités et établissements publics. Une gouvernance qui permet à QUALITEL de garantir pluralisme, indépendance et impartialité dans ses missions.

Composition du conseil d'administration

Associations, mouvements et organisations représentants les usagers de l'habitat

AFOC - ARC - CGL - CLCV - CNL - FNFR - UNAF

Associations et organisations représentatives des acteurs des offres de logements et de leur financement

CD - FEPL - FNAIM - FPI - Pôle Habitat FFB - UNPI - USH

Associations et organismes représentatifs des professionnels concourant à la réalisation des bâtiments

AIMCC - CAPEB - CINOV Ingénierie - CNOA - FFB - FILIANCE - SYNAMOME - UNSFA - UNTEC

État, collectivités publiques, organismes d'intérêt général, établissements publics de recherches et autres entités concourant à la qualité

Un représentant du Ministre en charge du Logement - DGALN / DHUP - AFNOR Certification - ANAH - ANIL - AQC - CSTB

1974
création de l'Association
QUALITEL

1
certification unique
pour tous types
de projet : NF Habitat –
NF Habitat HQE

3,5
millions de logements
certifiés depuis sa création

4
millions de visiteurs
depuis 2019 sur le site
qualitel.org

Inscrire la qualité de l'habitat au cœur de la société



Février

QUALITEL, nouveau partenaire des Trophées Bâtiments Résilients

Organisés par la Mission Risques Naturels (MRN), l'Agence Qualité Construction (AQC) et Construction21, les Trophées Bâtiments Résilients ont pour objectif de promouvoir la construction résiliente en valorisant des bâtiments durables exemplaires.

Fortement engagée sur cette thématique, QUALITEL rejoint les partenaires de l'événement, dont la deuxième édition a récompensé cinq projets, et mis en lumière des solutions particulièrement inspirantes.

Mars

Zoom sur les tendances énergétiques et environnementales de demain à l'EnerJ-meeting

« Construire et rénover, solutions zéro carbone », telle était la thématique de la 6^{ème} édition de l'EnerJ-meeting, organisée le 31 mars à Paris. Partenaire de cet événement majeur du secteur, QUALITEL est intervenu sur les réglementations et tendances énergétiques et environnementales pour la rénovation et la construction de demain et a présenté sa démarche bas-carbone dans le cadre de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE.



Avril

QUALITEL interpelle les candidats à l'élection présidentielle sur la qualité de l'habitat

Afin de faire émerger la question de la qualité de l'habitat au cœur du débat politique, l'Association QUALITEL a interpellé sous forme d'interviews écrites les douze candidats à l'élection présidentielle sur leur vision et leurs engagements en matière de logement et plus précisément sur la rénovation énergétique, l'adéquation entre l'offre de logements et les aspirations des Français et la qualité d'usage des logements.

Mai

Cosmos, la nouvelle gamme des Maisons Clairlande certifiée NF Habitat HQE

En phase avec la certification NF Habitat HQE délivrée par CERQUAL, la nouvelle gamme Cosmos met l'accent sur le confort, l'adaptabilité, la fonctionnalité et le bien-être au service des habitants. Parmi ses points forts : des espaces modulables pour s'adapter aux nouveaux besoins des familles, un confort acoustique optimal, une valorisation de la lumière naturelle ou encore une meilleure qualité de l'air intérieur. La gamme est également engagée en faveur de l'environnement et de l'économie locale.

Juin

Présentation de CLÉA

CLÉA, le Carnet d'Information du Logement (CIL) de QUALITEL, a été présenté aux Assises Nationales du Logement et de la mixité urbaine.



Juillet

QUALITEL renforce son partenariat avec la FPI

À l'occasion du 50^{ème} Congrès de la Fédération des Promoteurs Immobiliers organisé les 7 et 8 juillet à Strasbourg, QUALITEL a présenté ses formations menées en partenariat avec la FPI, la certification NF Habitat – NF Habitat HQE et son offre bas-carbone, ainsi que CLÉA le Carnet d'Information du Logement.



Septembre

Préservation Patrimoine Énergie obtient la certification NF Habitat RGE

Experte en travaux de rénovation énergétique, Préservation Patrimoine Énergie est aujourd'hui certifiée NF Habitat RGE, une certification délivrée par CERQUAL qui valorise une approche globale de la rénovation intégrant un diagnostic de l'existant et la prise en compte de tous les critères de qualité essentiels au logement. L'entreprise basée à Sainte-Luce-sur-Loire (44), souhaite désormais poursuivre cet engagement en fédérant autour de cette démarche son nouveau réseau national de franchisés et en accompagnant ses partenaires entreprises et artisans dans leur parcours de certification.

Octobre

Le 12^{ème} Trophée Jeunes Talents

Architecture met à l'honneur la rénovation

Organisé chaque année par l'Association QUALITEL, en partenariat avec l'UNSA – Union Nationale des Syndicats Français d'Architectes – et le Club Prescrire, avec le soutien du ministère de la Culture, ce concours dédié aux étudiants en écoles d'architecture récompense les projets architecturaux misant sur la qualité des logements et répondant aux enjeux sociétaux, environnementaux et économiques d'aujourd'hui et de demain. Pour cette 12^{ème} édition, l'Association a remis son prix lors du Congrès des Architectes le 22 octobre et c'est Mathilde Gédéon de l'ENSA Lyon qui a été primée pour son projet de rénovation « La ferme du Grand Air ».



Novembre

CERQUAL partenaire de la première Semaine de la Certification dans la Construction

Organisée par AFOCERT – l'Association Française des Organismes de Certification des Produits de Construction – du 14 au 18 novembre, cette première Semaine de la Certification dans la Construction avait pour objectif de valoriser les bénéfices de la certification volontaire, notamment pour différencier les produits, services et ouvrages de construction par une marque de qualité dédiée. Membre de l'Association, CERQUAL s'est naturellement engagée pour la promotion de cette opération.

Mais aussi

Avril

CERQUAL Qualitel Certification soutient l'exposition consacrée à l'architecte Antoni Gaudí au Musée d'Orsay.

Septembre

Lors du 82^{ème} congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat, QUALITEL, et son organisme certificateur CERQUAL, ont réaffirmé leur engagement en faveur de la qualité du logement social tant pour la construction, la rénovation que l'exploitation.



Décembre

Focus sur le profil Syndic Socialement Engagé et la certification Exploitation Copropriété au Congrès FNAIM.

Et en 2023

À partir du 1^{er} juin, dans le cadre d'évolutions stratégiques, QUALITEL Espace Numérique du Logement deviendra QUALITEL Solutions et QIOS évoluera en tant que QIOS Qualitel Expertise.

QUALITEL SOLUTIONS **QIOS** QUALITEL EXPERTISE

Accompagner

la construction, la rénovation et l'exploitation de logements de qualité

Face à un contexte inédit pour le secteur de l'immobilier et des exigences croissantes de la part des pouvoirs publics, la certification NF Habitat – NF Habitat HQE offre un véritable repère de confiance et de performance pour la construction, la rénovation et l'exploitation de logements de qualité. Dans cette optique, QUALITEL et sa filiale CERQUAL Qualitel Certification, toujours au plus près des territoires et des pratiques professionnelles, ont renforcé tout au long de l'année 2022 leur engagement et leur accompagnement des professionnels de l'immobilier.



Une offre de certification adaptée aux problématiques des acteurs

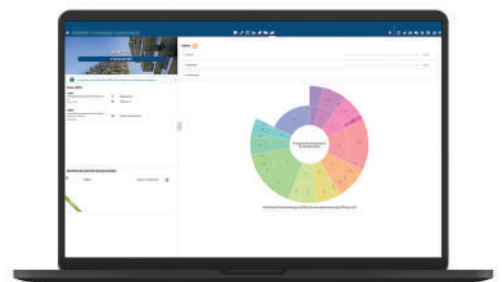
Après le lancement d'une quatrième version accompagnant la RE2020, le référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE évoluait à nouveau en 2022 pour intégrer les dernières évolutions réglementaires, notamment les seuils 2028 de la RE2020 et les nouvelles versions des labels Effinergie, BBCA Rénovation et BBCA Construction. Cette version 4.1 offre également la possibilité aux professionnels d'accéder à deux profils inédits de certification qui permettent de valoriser leurs engagements sur des enjeux aujourd'hui incontournables : la Taxinomie Européenne et le Coût Global. Ce dernier, élaboré en partenariat avec l'UNTEC, a pour objectif de sensibiliser les maîtres d'ouvrage à une vision de long terme en proposant, lors des phases de programmation et de conception, des choix technico-économiques qui intègrent les coûts de conception, d'exploitation, de maintenance et de déconstruction.

Concernant l'exploitation des copropriétés, le profil « Syndic Socialement Engagé » de la certification NF Habitat Exploitation Copropriété continue d'être plébiscité par les syndicats issus du logement social et du secteur privé car il leur permet d'attester de leur savoir-faire dans la gestion de copropriétés issues du parc social. Sur l'ensemble de ces sujets, tout comme sur l'application de la RE2020 entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022, les équipes de CERQUAL ont déployé, à destination des professionnels, un accompagnement renforcé : information, formations, nouveaux services tels les observatoires « carbone » ou l'outil Eco RE2020.



La certification est l'un des leviers d'une stratégie bâtiminaire que nous souhaitons ambitieuse et innovante. Aujourd'hui, les deux tiers de notre production neuve sont certifiés. Concernant le programme national Action Cœur de Ville auquel notre groupe participe, nous avons également mis l'accent sur la qualité des logements proposés, puisque 43 % d'entre eux ont une certification NF Habitat et 46 % une certification NF Habitat HQE.

Nadia BOUYER
Directrice générale
du Groupe Action Logement





Zoom sur

Le profil Taxinomie: objectif neutralité carbone

En réponse à la nouvelle réglementation européenne conçue dans l'objectif d'une neutralité carbone à horizon 2050, CERQUAL propose, au sein de son offre de certification, un profil spécifique: le profil Taxinomie. Il transpose les critères de la taxinomie européenne en dispositions concrètes et adaptées au secteur français de la construction et de la rénovation. Ce profil permet ainsi de rendre lisibles au regard des marchés financiers, les opérations durables et vertueuses qui répondent aux critères de la réglementation européenne, notamment en matière d'atténuation et d'adaptation au changement climatique.

Parmi les apports de ce profil dédié: l'assurance du respect de la réglementation, un rapport d'évaluation de conformité prêt à l'emploi pour les *reportings* extra-financiers qui pourront faciliter les financements des opérations répondant aux exigences de la Taxinomie.





Labellisée « Patrimoine du 20^{ème} siècle », la Cité de l'Abreuvoir regroupe au cœur de l'Île-de-France 1500 logements. Pensée par et pour ses 3 500 habitants, sa réhabilitation est placée sous le signe de la qualité avec un engagement en certification NF Habitat HQE niveau très performant 4 étoiles. Une première pour un projet de cette envergure !

Une certification ancrée au cœur des territoires français et internationaux

Avec la signature de six nouvelles conventions de partenariat, portant à 64 le nombre d'aménageurs et de collectivités engagés dans la démarche, la certification NF Habitat – NF Habitat HQE confirme son succès auprès des acteurs et son ancrage territorial. Parmi celles-ci, et aux côtés des villes du Blanc-Mesnil et du Kremlin-Bicêtre, de la Région Normandie, du Grand Paris Aménagement ou de Brest Métropole Aménagement, la convention signée avec la ville de Nancy est emblématique. Elle conforte notamment l'essor de la territorialisation de la certification avec l'élaboration d'un profil spécifique associant les exigences globales du référentiel et les ambitions propres à la ville en faveur de la transition écologique. 19 collectivités engagées bénéficient aujourd'hui d'une certification territorialisée. Cet ancrage sera renforcé à partir de 2023 avec une réorganisation des équipes au plus près des enjeux territoriaux. En parallèle, CERQUAL poursuit sa mission d'accompagnement des professionnels du logement dans les territoires d'Outre-mer avec la signature en 2022 d'un nouveau protocole d'accord avec la Société Immobilière de la Guadeloupe (SIG) pour la certification NF Habitat des nouvelles productions de logements du premier bailleur social de l'île.

À l'international, près de 5 000 logements (auxquels il convient d'ajouter 41 000 logements certifiés en exploitation) ont été engagés en certification HQE. Désormais délivrée par CERQUAL, celle-ci poursuit son développement au Brésil, au Maroc et en Allemagne et s'implante dans de nouveaux pays comme la Colombie, la Belgique et la Tunisie. En 2023, le nouveau référentiel HQE Residential inscrira la certification internationale au cœur des nouveaux enjeux du bâtiment durable.

Des partenariats avec les acteurs majeurs du secteur

En vue de renforcer son action pour la promotion d'un logement de qualité, QUALITEL a choisi depuis de nombreuses années de s'associer à des acteurs majeurs du secteur.

En 2022, CERQUAL a ainsi conforté un partenariat de longue date avec les filiales du Groupe Action Logement. Dans le cadre du programme national Action Cœur de Ville, l'organisme certificateur accompagne Action Logement Services pour la production de logements de haute qualité environnementale au sein des 222 villes associées à l'opération avec des premiers résultats encourageants : 18 % des logements en parc social sont désormais certifiés. CERQUAL est également aux côtés du Groupe pour la certification des logements en construction neuve en métropole et en construction-rénovation au sein des territoires d'Outre-mer. La filiale de QUALITEL a de même choisi de rejoindre la démarche ÉcoQuartier qui vise, dans le cadre du Plan Ville Durable, à impulser un aménagement sobre, résilient et inclusif.

Enfin, en matière de rénovation de maison individuelle, l'année 2022 a été marquée par de nouveaux acteurs engagés dans une approche globale, multicritères et encadrée de la rénovation *via* la certification NF Habitat RGE parmi lesquels : Burd Minestone, MG Construction et Préservation du Patrimoine Énergie (PPE).



Les chiffres de la certification



Une notoriété de

78 %

parmi les personnes
ayant un projet immobilier

Et de

85 %

parmi les personnes
qui souhaitent faire construire

105 288

en construction

31 308

en rénovation

136 596

logements engagés en certification
NF Habitat – NF habitat HQE en France

120 869

logements
collectifs

11 047

logements
individuels groupés
et maisons

4 680

logements
en exploitation

64

aménageurs et collectivités
engagés dans la certification
NF Habitat – NF Habitat HQE

26

syndics
et gestionnaires
de parc engagés

À l'international

4 937

logements collectifs
en construction

41 000

logements certifiés
en exploitation
depuis 2013

Sensibiliser

le grand public aux enjeux de la qualité de l'habitat

Sensibiliser le grand public à la qualité de l'habitat, pour faire de chacun un acteur de l'amélioration de son logement représente, plus que jamais pour QUALITEL, une priorité pour faire progresser la qualité et le confort de l'habitat en France. Dans cette optique, l'Association a, en 2022, en plus de poursuivre le développement de son dispositif d'information, créé de nouveaux services dédiés aux particuliers. Les points forts de cet accompagnement: proximité, expertise et accessibilité.

Un site d'information plébiscité

Avec plus d'1,3 million de visiteurs comptabilisés sur l'année 2022, soit une progression annuelle de 30 %, qualitel.org/particuliers, le site d'information initié par QUALITEL à destination des particuliers, confirme son succès. Totalement gratuit et intégralement dédié à l'habitat, ce site comporte aujourd'hui près de 300 articles constamment enrichis, apportant des réponses techniques et pratiques aux questions que chacun se pose au moment de faire construire, acheter, rénover, équiper ou entretenir son logement.

Parmi les sujets particulièrement consultés en 2022 : les articles liés au confort acoustique, au diagnostic de performance énergétique (DPE) et bien entendu les check-lists, conseils pratiques et fiches techniques qui font la réussite de ce dispositif. Un véritable marqueur des préoccupations des Français en matière de qualité du logement ! Cette communication est également largement relayée sur les réseaux sociaux, tels que Facebook et Instagram. QUALITEL y décline les contenus de son site d'information sous forme de conseils volontairement dynamiques, modernes et pédagogiques, correspondant aux codes éditoriaux de chacun de ces réseaux. Pour renforcer cette proximité avec le grand public, QUALITEL envoie chaque mois une newsletter proposant des informations et des conseils. En 2023, l'Association mettra l'accent sur l'habitat durable avec deux sujets phares : l'entretien du logement et la rénovation énergétique.

1,3
million de visiteurs et

300
articles en ligne sur le site
qualitel.org/particuliers en 2022

346 603
interactions
sur les réseaux
sociaux en 2022



Les Français à la recherche de leur logement: quels enseignements du Baromètre QUALITEL ?

« Les Français à la recherche de leur logement : entre priorités, compromis et mauvaises surprises », le 6^{ème} Baromètre QUALITEL portait sur l'étape cruciale du choix de son nouveau domicile. 3 056 personnes étaient interrogées à cette occasion, dont 1 664 ayant changé de logement au cours des cinq dernières années. Une nouvelle fois, cette enquête d'envergure qui mesure chaque année la perception des Français sur la qualité de leur logement, s'est montrée riche d'enseignements.

Le premier d'entre eux porte sur les critères privilégiés par les Français dans leur processus de sélection. Prix, présence d'un espace extérieur et type de logement - plutôt une maison en zone urbaine - composent le Top 3 des critères cités. Cependant, dans un contexte de forte concurrence, la prise de décision des Français est souvent rapide et nombre d'entre eux doivent faire des compromis.

Autre enseignement : le manque d'attention des Français à certains critères pourtant déterminants pour leur qualité de vie au quotidien comme le système de ventilation, la sécurisation du logement ou encore son adaptabilité aux personnes âgées alors même que plus de la moitié d'entre eux pensent y rester leur vie entière. Résultat : un logement qui réserve bien souvent des mauvaises surprises, que près de 50 % des propriétaires souhaiteraient éviter lors d'un futur achat en plébiscitant un accompagnement professionnel lors des visites, à l'instar du nouveau service ALEX proposé par QUALITEL.

Deux nouvelles solutions dédiées aux particuliers et aux professionnels

CLÉA, le Carnet d'Information du Logement



Depuis le 1^{er} janvier 2023, le Carnet d'Information du Logement est obligatoire pour tous les logements neufs ou en cours de rénovation énergétique. Anticipant cette obligation, QUALITEL lançait, dès octobre 2020, CLÉA. Dédié aux particuliers ainsi qu'à l'ensemble des professionnels de la construction et de la rénovation – CLÉA permet de regrouper, dans un seul et même espace accessible gratuitement, l'ensemble des informations relatives aux caractéristiques de son logement et de ses équipements, l'ensemble des documents utiles tels que les plans, les diagnostics, les notices d'utilisation des équipements ou le carnet d'adresse centralisé, ainsi que des conseils.

Une mine d'informations pour l'entretien de son logement ! En 2022, 26 000 nouveaux logements ont bénéficié de ce service, portant à plus de 100 000 le nombre de logements aujourd'hui équipés en France. QUALITEL pourra s'appuyer en 2023 sur des partenariats stratégiques pour renforcer son implantation avec des acteurs représentatifs du secteur comme la FPI et la CAPEB. En tant qu'acteur historique de référence, QUALITEL a par ailleurs été choisi par la Commission européenne pour représenter la France au sein d'un consortium regroupant cinq pays. L'enjeu : démontrer la valeur ajoutée de ce dispositif et étudier les différentes solutions en vue d'une harmonisation européenne.

100 000
logements équipés
d'un CLÉA



Avec ALEX, un expert visite et évalue la qualité de votre logement

Capitalisant sur les enseignements de son baromètre annuel, QUALITEL a de nouveau innové en 2022 en créant ALEX, un service d'expertise et d'évaluation pour la visite de logement. Dédié aux particuliers en phase d'achat, de vente ou de rénovation, il propose les services d'un expert, lors de la visite d'un bien, pour une évaluation de sa qualité. Plus de 100 points de contrôle sont passés au crible par ces experts immobiliers indépendants et expérimentés. État des éléments extérieurs,

état des pièces intérieures, performance des installations, isolation thermique et phonique, environnement du bien... toutes les composantes du logement sont analysées avec un premier avis à l'issue de la visite et des résultats complets communiqués 48h après au sein d'un rapport détaillé, associé à des préconisations de travaux et une note globale sur 100. Après une phase expérimentale réussie en 2022, QUALITEL ambitionne de développer, à terme, ce service à plus grande échelle.



Nous avons fait appel à ALEX pour notre premier achat. L'appartement était ancien avec beaucoup de choses à refaire. Nous souhaitons nous assurer qu'il ne présentait pas de gros problèmes. L'expert nous a conforté dans notre décision d'achat et nous a éclairé sur les travaux à prévoir. En trois mots : un service professionnel, rassurant et efficace.

Maxime T, Paris (75)

Anticiper

les évolutions et innover pour l'habitat de demain

À l'heure du réchauffement climatique, les enjeux de résilience, de biodiversité, d'économie circulaire ou encore de construction bas-carbone représentent des défis qui impactent fortement le secteur du logement. Anticiper ces évolutions et imaginer les solutions d'avenir au service de l'habitat de demain sont, dans ce contexte, une priorité pour QUALITEL. L'Association s'appuie sur une politique de recherche et développement particulièrement innovante et ambitieuse. Parmi les sujets phares en 2022: le coût global, la construction bas-carbone, la résilience, la gestion des déchets, la poursuite des travaux liés aux nouvelles exigences de la RE2020 et des innovations numériques.

Des programmes de recherche novateurs face aux défis de l'habitat

Dans la lignée de ses travaux liés à l'intégration des exigences de la RE2020, QUALITEL a consacré, en 2022, une grande partie de ses recherches à la thématique carbone. L'Association a notamment lancé une étude visant l'analyse des solutions acoustiques sous l'angle du poids carbone. L'objectif ? Définir les solutions optimales dans un contexte de construction bas-carbone.

Au côté de cette thématique phare, QUALITEL a également orienté ses recherches sur les problématiques liées au changement climatique, en particulier en Outre-mer. Elle a ainsi débuté trois programmes en partenariat avec Action Logement dans le cadre de son Plan d'Investissement Volontaire (PIV). Le premier, réalisé en partenariat avec la Société d'Habitation à Loyer Modéré de La Réunion (SHLMR) visait à l'élaboration du label Logements des Hauts de La Réunion, un label spécifique adapté aux conditions climatiques en altitude. Il a été lancé en avril 2022. Les deux autres sont dédiés à la conception d'un label pour la gestion intégrée des eaux pluviales à La Réunion en partenariat avec la SEMAC (Société d'Économie Mixte d'Aménagement et de Construction) et le bureau d'étude Elleny et un label dédié à l'étude des impacts de l'usage des climatiseurs et brasseurs d'air en logement social en Guadeloupe.

QUALITEL a également poursuivi, tout au long de l'année, une étude sur le coût global en partenariat avec l'UNTEC. Elle a enfin remporté deux appels à projets initiés par l'ADEME, dont le premier nommé QUete, porte sur l'analyse du comportement de l'indicateur de confort d'été au sein de la RE2020 via la réalisation de modélisations informatiques et de simulations en situations réelles. Réalisé en partenariat avec les bureaux d'étude Pouget Consultants, Etamine et le Cerema, il fera l'objet de larges études en 2023.

3
projets en partenariat
avec Action Logement

2
projets en partenariat
avec l'ADEME



Des innovations numériques performantes au service des professionnels

Avec Qualidéchets, le deuxième programme initié dans le cadre de l'appel à projet de l'ADEME, QUALITEL a débuté, avec le soutien de la CAPEB, l'élaboration d'une application dédiée à la gestion des déchets. Estimation de la quantité des déchets de chantier, identification des points de collecte, estimation des coûts et traçabilité digitale, elle proposera, dès 2023 aux artisans, des solutions pratiques accompagnées de conseils sur le réemploi des produits et matériaux. Un projet également accompagné d'un programme de sensibilisation et de formation dédié aux artisans sur l'économie circulaire et les nouvelles pratiques de construction.

Attentive aux évolutions numériques et souhaitant apporter aux professionnels des solutions toujours plus adaptées à leurs problématiques, QUALITEL a également développé en 2022 un outil précurseur permettant d'estimer l'impact carbone des projets de construction. Réalisé dans le cadre de la nouvelle Réglementation Environnementale et nommé ECO RE2020, il offre aux professionnels, via une analyse automatisée des études et évaluations imposées par la RE2020, un outil de contrôle pour l'atteinte des seuils réglementaires intégrant de nombreuses alertes et indicateurs de résultat. Parmi les autres solutions développées, citons le Bilan Patrimoine Habitat (BPH). Cet outil d'aide à la décision pour la rénovation des logements a été totalement revu pour une version web parfaitement optimisée.

Pour un BIM toujours plus collaboratif dans le secteur de l'immobilier

Avec le lancement du projet QualiBIM, QUALITEL et CERQUAL accompagnent activement, depuis 2015, le déploiement du BIM (*Building Information Modeling*) dans le secteur de l'immobilier. Convaincus que son adoption par la filière constitue un fort levier de coopération entre professionnels et donc d'amélioration de la qualité de l'habitat, ils ont notamment axé les dernières évolutions vers des fonctionnalités toujours plus collaboratives. Dans le cadre de ce projet, CERQUAL développait en 2019 l'application NF habitat permettant aux acteurs titulaires de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE d'accéder facilement, *via* le web ou sur smartphone, au référentiel et d'évaluer leurs projets immobiliers au regard de ses exigences. En 2022, le lancement de la gestion documentaire électronique *via* un Espace de Dépôts des Documents (EDD) accessible depuis l'application, devait

permettre une coordination facilitée et des échanges plus fluides entre les différents acteurs d'un même projet immobilier. Ce nouveau service permet à tous les membres d'une même équipe de retrouver aisément les dernières versions des documents nécessaires à la certification et ainsi de détenir le même niveau d'information en temps réel. Un gain de temps précieux !

Autres évolutions notables : le mode collaboratif est désormais accessible à tous les utilisateurs de l'application et non plus seulement aux titulaires du droit d'usage de la marque. Tout membre de l'équipe peut également ouvrir à un membre extérieur, l'accès au suivi d'une opération. Autant de fonctionnalités nouvelles visant un accompagnement optimisé des professionnels tout au long de leur démarche pour une certification plus agile.

Ce référentiel est un jalon de plus dans notre objectif d'amélioration constante du cadre de vie des Réunionnais. Merci à QUALITEL pour son accompagnement.

Julien CASTELNAU,
responsable de la politique technique
au sein de la SHLMR.

Zoom sur

Un label dédié à la qualité des logements des Hauts de La Réunion

Impliquée en Outre-mer depuis de nombreuses années et particulièrement sur l'île de La Réunion depuis 2010, l'Association QUALITEL y poursuit sa mission d'accompagnement des acteurs de l'immobilier. Depuis 2022, elle s'est associée au Groupe Action Logement pour la certification des logements en construction-rénovation au sein de ces territoires. Dans ce cadre, elle a notamment élaboré, en partenariat avec la SHLMR et avec l'aide des acteurs locaux de la construction, un label en qualité constructive pour la région des Hauts de La Réunion. Fruit d'une année de travail, ce référentiel 100 % réunionnais et financé par le PIV vise une adaptation aux conditions climatiques humides et pluvieuses des logements situés au-dessus de 600 mètres d'altitude. Au cœur des objectifs de ce nouveau label : une conception de logements adaptée au contexte climatique et un usage optimisé de la part des locataires. Ceux-ci seront par ailleurs accompagnés dans l'évolution de leurs pratiques en matière de ventilation, végétalisation et entretien. Une démarche particulièrement innovante !



Porter

l'expertise au service de la performance des projets immobiliers

Par des prestations sur-mesure d'évaluation et d'expertise, QIOS, filiale d'expertise de l'Association QUALITEL, accompagne les maîtres d'ouvrage dans leur processus qualité et dans l'amélioration des performances techniques de leurs opérations immobilières tout au long de leur cycle de vie.

Parmi ses domaines phares: l'acoustique, le numérique, la qualité de l'air intérieur ou encore le bas-carbone.

En 2022, QIOS a notamment effectué un repositionnement stratégique de ses activités pour renforcer, dès 2023, son offre de services en rénovation énergétique, économie circulaire et réemploi des matériaux.

Une expertise constamment renouvelée au service de la qualité des projets immobiliers

Forte d'une expertise de plus de 25 ans, QIOS accompagne les acteurs de l'immobilier – maîtres d'ouvrage, promoteurs et bailleurs – dans l'évaluation de la conformité de leurs projets, ou encore dans le pilotage, l'amélioration et l'optimisation de leurs performances. Dans cette optique, QIOS met à leur disposition une gamme de services et de prestations d'évaluation et d'expertise centrée sur six secteurs clés: le BIM, l'énergie et l'environnement, l'acoustique et la vibration, l'assistance et le conseil, le diagnostic et la stratégie patrimoniale et enfin la certification de produits et d'ouvrages. Toujours précurseur sur les enjeux de la filière, l'entreprise a, au fil des années, élargi son expertise à de nouveaux domaines. C'est dans cette dynamique que QIOS a souhaité en 2022 renforcer son offre autour de nouvelles solutions sur des sujets primordiaux pour l'avenir tels que la rénovation énergétique, l'économie circulaire, la résilience, la biodiversité ou encore la gestion des déchets et le réemploi des matériaux.





+de 25 ans
d'expérience

4 000
missions réalisées
chaque année

300
clients réguliers

50
experts intervenant
en France et à l'international

10
millions de m²
étudiés en 5 ans

Des missions d'expertise emblématiques

Parmi les projets exemplaires réalisés en 2022, citons un diagnostic d'accessibilité réalisé pour une entreprise sociale pour l'habitat (ESH) sur plus de 550 résidences dans toute la France ou encore une mission de commissionnement dans la lignée de l'intervention réalisée pour la conception du village des athlètes des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024. Dans le cadre de son activité d'expertise patrimoniale, QIOS est également intervenu sur plusieurs missions au sein de la Région Grand Est, dont différentes prestations d'audits techniques de patrimoine pour des logements collectifs ou individuels visant à l'identification des problèmes techniques ou d'audits énergétiques avec toujours pour principal objectif la proposition de solutions pertinentes en vue de l'amélioration ou de la réhabilitation des bâtiments évalués.

Enfin, toujours fortement implanté dans le domaine de l'acoustique, QIOS a par exemple réalisé la modélisation 3D sous CadnaA (logiciel de prévision acoustique) des effets d'un merlon sur un ensemble de maisons individuelles. L'objectif: limiter les incidences acoustiques d'une voie de circulations sur ses riverains.



Une activité en croissance soutenue

Avec près de 4 000 missions réalisées en 2022, QIOS confirme la forte progression de son activité. L'entreprise intervient sur des prestations variées - diagnostics, audits, études, évaluations, contrôles, mesures, suivis - près d'une quarantaine en totalité, sur tous types de projets tertiaires et résidentiels. Elle bénéficie dans ce cadre d'implantations sur l'ensemble du territoire national et d'une équipe d'experts fortement expérimentée intervenant à la fois en France et à l'international. En 2022, QIOS a poursuivi un développement croissant sur l'ensemble de ses métiers, avec en particulier une très nette croissance de son activité de diagnostic et d'expertise patrimoniale dont des missions de diagnostic technique, de Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) ou de Bilan Patrimoine Habitat (BHP) qui ont progressé de 56% tout au long de l'année.

Encourager l'acquisition des compétences des acteurs de l'immobilier et de la construction

Changement climatique, efficacité énergétique, transition numérique, économie circulaire... les nouveaux enjeux de l'habitat représentent, pour le secteur de l'immobilier et de la construction, des évolutions majeures qui impactent l'ensemble des professionnels. En vue de les accompagner dans l'acquisition des compétences nécessaires à l'appréhension de ces mutations, QUALITEL Formation a poursuivi en 2022 le déploiement de son dispositif de formation. Parmi ses atouts: une offre innovante, constamment enrichie et élaboré en collaboration avec les acteurs clés du secteur.

Une offre de formation en phase avec les nouveaux défis de l'habitat

Certifié Qualiopi depuis 2021 et ainsi reconnu pour son professionnalisme et la qualité de ses formations, QUALITEL Formation propose une offre innovante, riche et dynamique, en constante adéquation avec les enjeux du secteur. Parmi les nouveautés de 2022: des nouvelles formations consacrées aux enjeux de la valorisation des déchets du bâtiment (dans le cadre de la Loi AGEC), des formations pour la qualification des auditeurs énergétiques (FEEBAT DYNAMOE 1, DYNAMOE 2 et AUDIT RENO) et enfin, le renforcement des parcours de formations élaborés autour de la RE2020, notamment dans le cadre des actions collectives de l'Opco Atlas et pour le compte de l'ADEME. Au-delà de cette thématique phare, de nouvelles formations ont été développées autour du BIM à destination des promoteurs et des acteurs de la construction et une attention particulière a été portée au secteur de l'ingénierie avec des nouvelles formations aux qualifications OPQIBI, une formation sur la sécurité des chantiers ou encore le BIM dans les nouveaux CCAG. Au centre de ce dispositif, une part croissante est accordée à la digitalisation des formations en vue d'une meilleure acquisition des compétences et des expériences d'apprentissage plus dynamiques. En 2022, QUALITEL Formation a ainsi développé une nouvelle plateforme LMS (*Learning Management System*) sur laquelle elle a élaboré des parcours *e-learning* novateurs sur la RE2020, l'acoustique du bâtiment ou encore les matériaux biosourcés.



Un catalogue de
101
formations

6
segments prioritaires:
énergie et environnement,
nouveaux modes constructifs,
qualité, santé et sécurité, BIM
et numérique, réglementations,
certifications et labels.

Près de
1450
personnes formées,
soit +23 % par rapport
à 2021

59 %
des formations
comportent un volet
numérique

91 %
des clients
satisfaits

Des partenariats stratégiques avec des acteurs majeurs

Une grande partie de ces nouvelles formations a été conçue en partenariat avec des acteurs incontournables du secteur immobilier. À ce titre, nous pouvons citer la formation sur le coût global en construction élaborée avec l'Union Nationale des Économistes de la Construction (UNTEC) à destination des maîtres d'œuvre, des maîtres d'ouvrage et des promoteurs, ou encore la formation co-conçue avec la Fédération des Promoteurs Immobiliers de France (FPI) sur la conduite de projet RE2020 à destination de ses équipes techniques.

Avec le Comité National pour le Développement du Bois (CNDB), QUALITEL Formation a également créé trois formations spécifiques sur la thématique de la construction en bois. QUALITEL Formation développe enfin des formations sur mesure. En 2022, l'organisme de formation a ainsi formé l'intégralité des responsables régionaux d'AFEDIM / Cap compétences, filiale du Crédit Mutuel, dans le cadre d'un vaste plan de montée en compétences de ses équipes sur les sujets du développement durable et de la nouvelle Réglementation Environnementale RE2020 en lien avec les activités immobilières du groupe.

La rénovation énergétique des copropriétés à la une

En 2022, QUALITEL a décidé de reprendre et de poursuivre le programme des Copros Vertes initié en 2019 avec la FNAIM pour apporter une réponse à la problématique de la rénovation énergétique des copropriétés privées. Ce programme de formations en ligne ou en présentiel, à l'origine financé par le ministère de la Transition écologique, a, depuis son lancement, formé près de 3 500 personnes - syndics de copropriétés, conseils syndicaux et copropriétaires - sur l'éco-rénovation. Après un large Tour digital des régions en 2021 qui a permis de porter le message à travers toute la France, QUALITEL a poursuivi cette opération d'information et de formation par différents modules disponibles gratuitement sur son site dédié (coprosvertes.fr) dont des MOOC visant à améliorer la compréhension globale de la rénovation énergétique en copropriété. Des SPOC complètent le dispositif pour approfondir les connaissances nécessaires à une rénovation performante. La plateforme, volontairement ludique et interactive, a par ailleurs reçu le prix « meilleure conception pédagogique » de la plateforme Open deX. Des formations en présentiel et en classe virtuelle sont également organisées afin d'approfondir les différents sujets liés à l'éco-rénovation en copropriété. Parmi les thématiques traitées en 2022 et suivies par près de 400 copropriétaires : les réglementations et les aides en matière de rénovation énergétique en copropriété, le financement d'un projet de rénovation énergétique ou la préparation des travaux associés. QUALITEL a d'ores et déjà décidé de poursuivre ce programme en 2023.

Zoom sur

La formation conférentielle, un format innovant

Après le large succès rencontré par ces formations en 2020, puis 2021, QUALITEL a poursuivi le déploiement de ce format 100 % digital.

Son ambition : permettre aux professionnels de la construction et de l'immobilier d'appréhender les problématiques émergentes en construction, rénovation et exploitation et acquérir une vision globale sur une thématique d'actualité. Comment ? En proposant des conférences en classe virtuelle alternant exposés théoriques, présentations d'exemples illustrés par des experts et acteurs référents du domaine et larges temps d'échanges.

En 2022, cinq conférences ont été organisées sur des thématiques diverses : « Construction bois/biosourcée : l'équation coût carbone » co-organisée avec le CNDB, « RE2020 : les solutions techniques pour y répondre », « Déchets de chantier : évolutions réglementaires, enjeux et économie circulaire », « Certifications et labels dans le résidentiel : comprendre pour mieux piloter les opérations » et « Certifications et labels dans le tertiaire ».



Répondre

aux enjeux de responsabilité sociale

Dans la continuité de sa mission d'intérêt général au service d'un habitat meilleur, l'Association QUALITEL poursuit une politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise ambitieuse. Au cœur de cette démarche, une gestion des ressources humaines bienveillante qui donne à chacun les moyens de développer ses compétences dans un environnement professionnel dynamique, collaboratif et convivial.

Une nouvelle charte RSE pour des valeurs partagées

Respect, Engagement et loyauté, Progrès, Esprit d'équipe et Rigueur, ces valeurs REPER défendues par l'Association QUALITEL forgent son identité et guident, au quotidien, l'ensemble de ses actions et pratiques professionnelles. Elles représentent également le cœur de la démarche RSE déployée par QUALITEL depuis plusieurs années et formalisée au travers d'une charte dédiée. Celle-ci se fonde sur des enjeux prioritaires en matière de transparence et d'éthique dont le respect des lois et réglementations, la prévention des conflits d'intérêts et le respect de principes d'impartialité et d'indépendance, le développement de relations de confiance et de partenariat, et la promotion de la qualité de l'habitat au travers d'une information claire et accessible à tous.



Une politique de ressources humaines favorisant l'agilité

Grâce à une politique de ressources humaines de proximité, QUALITEL accompagne chacun de ses collaborateurs pour le développement de ses compétences individuelles au cœur de la réussite collective. En 2022, cet engagement s'est poursuivi par le renforcement du télétravail, avec la signature d'un avenant à l'accord, entré en vigueur au 1^{er} février 2022 qui prévoit jusqu'à trois jours télétravaillés par semaine. Il s'est également affirmé avec la mise en place, sur l'ensemble de ses antennes, d'une nouvelle organisation en flex office après une expérimentation réussie au sein de ses directions régionales. Pour en assurer le succès, cette nouvelle organisation était accompagnée d'un large plan de formation de l'ensemble des collaborateurs et managers, notamment au management hybride.

177
collaborateurs en 2022
dont 51 % de femmes
et 49 % d'hommes

79
pour l'index égalité
Femme - Homme

7,7/10
de satisfaction
des collaborateurs

Objectif :

7H
d'auto-formation par an
et par collaborateur, en plus
du plan de développement
des compétences



Zoom sur

Des ambassadeurs pour la qualité de vie au travail

Ils sont au nombre de sept et sont chargés de favoriser une meilleure qualité de vie au travail. Grégory Sigwalt, Eva Sabban, Nicolas Balanant, Malick Kaabeche, Frédérique Terri, Elizabeth Teixeira Fauchaux et Aniça Zabeur, sont les nouveaux ambassadeurs de la communication bienveillante. Leur rôle, autour de la responsabilité de la qualité de vie au travail, est de sensibiliser l'ensemble des équipes notamment via des sessions de formation en interne. En 2022, trois sessions ont été menées autour de l'écoute active, l'observation, la gestion des émotions et l'expression des besoins. En 2023, douze nouveaux ateliers seront proposés ainsi que des mises en situation sur des cas concrets.

D'autres actions ont complété, tout au long de l'année, la politique de qualité de vie au travail de l'Association. Parmi celles-ci : la refonte du parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, la création d'un tableau d'expression, la mise en place d'un espace de détente ou encore la poursuite des « temps forts de la RSE » avec des animations autour des coulisses des activités des différents services ou de la sensibilisation à l'empreinte carbone.

S'engager

en faveur du logement pour tous

Le Fonds de dotation créé par QUALITEL en faveur du logement des populations les plus fragilisées est une autre illustration de cet engagement au service d'un habitat meilleur. Bénéficiant d'une notoriété confirmée au fil des années, celui-ci s'impose aujourd'hui comme un acteur solidaire majeur au service du logement.



Un appel à projets au succès confirmé

À l'occasion de son 11^{ème} appel à projets, 177 candidatures portées par 165 associations et fondations de lutte contre le mal-logement ont été examinées, soit une augmentation de 13% par rapport à l'année précédente. Parmi ceux-ci : 52% portaient sur une initiative d'hébergement, 27% sur un projet d'accompagnement et d'éducation, 13% sur un projet numérique et 8% sur un sujet de recherche. Au total, 25 initiatives novatrices ont été récompensées pour une dotation globale de 196 500 €. Un appui précieux pour concrétiser les projets de ces associations portés par le Fonds et ses neuf partenaires mécènes : CERQUAL Qualitel Certification, QIOS, QUALITEL Espace Numérique du Logement, QUALITEL Formation, ROCKWOOL, BNP Paribas Immobilier, le Fonds d'Action pour la Sécurité Électrique (FASE), Pierre Étoile et la Fédération des Ascenseurs. Ils récompensent, au sein du Fonds, des innovations sociales en lien avec leurs métiers et enjeux. Parmi les associations soutenues en 2022 : l'association ADIMC 72 récompensée dans la catégorie numérique pour un projet de solutions domotiques au service de l'autonomie des personnes en situation de handicap, l'association Convertibus distinguée dans la catégorie hébergement pour un projet d'aménagement de bus pour l'hébergement d'urgence à Paris, et au regard de l'actualité, l'association Aurore au travers d'un prix spécial pour son soutien aux ressortissants ukrainiens.

Depuis 11 ans :

200
projets solidaires
soutenus
sur l'ensemble
du territoire

1,7
million d'euros
versés aux
associations

10
mécènes partenaires,
dont la totalité des
filiales de l'Association
QUALITEL

4
domaines
d'intervention :
hébergement •
accompagnement
et éducation •
recherche • numérique

LE FONDS DE DOTATION

Un accompagnement durable pour des projets solidaires

Créé en 2011, le Fonds de dotation QUALITEL finance et accompagne chaque année des projets solidaires en faveur de l'accès au logement des plus défavorisés. Ce soutien financier s'accompagne d'un suivi sur le long terme ponctué d'échanges et de visites visant à mesurer le déploiement des initiatives solidaires. En 2022, la visite de la pension de famille Vincent Compoint créée à Paris par l'Association Les petits Frères des Pauvres a permis de mesurer le soutien apporté à un plan de prévention et de lutte contre les punaises de lit. D'autres projets ont également pris vie. L'association l'Arche à Dijon a ainsi inauguré des nouveaux locaux pour le doublement de son accueil de jour d'adultes souffrant de handicap mental, tout comme la Maison Sainte Thérèse à Viroflay, un lieu d'habitat partagé favorisant l'autonomie de jeunes femmes atteintes de handicap mental.

Le grand public associé aux enjeux de solidarité

Afin d'élargir la portée de son action et engager chacun à s'impliquer autour d'initiatives solidaires, le Fonds de dotation a également lancé, en partenariat avec la plateforme HelloAsso, une campagne de crowdfunding en faveur de deux associations particulièrement exemplaires : l'association Léa Solidarité Femmes et son projet de Maison Solidarité Femmes qui accueille 24/24h et 7/7j des femmes victimes de violences conjugales et intra-familiales avec leurs enfants et l'association Solinum et son projet Merci pour l'invité, une plateforme numérique d'hébergement citoyen mettant en relation des associations venant en aide à des personnes en situation de précarité et des foyers souhaitant les héberger.

Zoom sur

Le prix coup de cœur des collaborateurs décerné à Droits et Habitats

Associer chaque collaborateur de QUALITEL aux actions menées par son Fonds de dotation dans le cadre d'une politique RSE engageante, tel est l'enjeu du prix coup de cœur des collaborateurs décerné chaque année à une association en récompense d'un projet innovant. En 2022, c'est l'Association Droits et Habitats et son projet d'accompagnement de femmes mal logées victimes de violences conjugales qui a été mise à l'honneur. L'association Carton Plein 75 mise à l'honneur l'an dernier pour son projet d'insertion par l'emploi de personnes en situation de grande exclusion a de son côté bénéficié d'une visite de l'ensemble des collaborateurs de QUALITEL. Un beau moment d'échange et de partage !

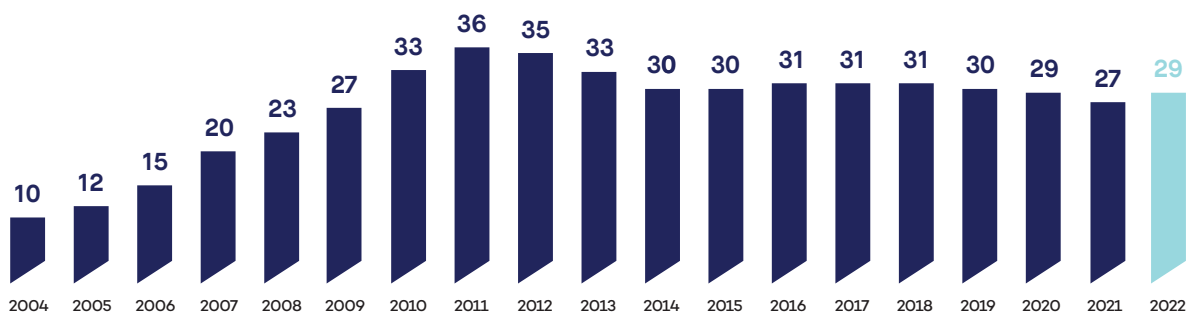
Un grand merci à nos mécènes



Chiffres financiers

En 2022, QUALITEL a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 29 267 354 euros, chiffre d'affaires en hausse de 7,48 % par rapport à 2021. Les éléments relatifs à l'exercice 2022 du Groupe intègrent CERQUAL Qualitel Certification, QIOS, QUALITEL Formation et QUALITEL Espace Numérique du Logement.

Évolution du chiffre d'affaires depuis 2004 (CA en millions d'€)



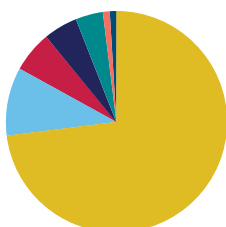
Bilan au 31 décembre 2022 - Groupe QUALITEL

ACTIF NET	€
Immobilisations incorporelles	4 531 583
Immobilisations corporelles	2 830 392
Immobilisations financières	221 912
IMMOBILISATIONS	7 583 887
Stocks et en cours	0
Créances	13 117 336
Trésorerie	10 099 043
Compte de régularisation	375 929
ACTIF CIRCULANT	23 592 308
TOTAL	31 176 195

PASSIF	€
CAPITAUX PROPRES	12 432 609
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	2 036 054
Emprunts et dettes financières	28 810
Dettes fournisseurs	11 359 023
Dettes fiscales et sociales	5 168 907
Autres dettes	22 809
Compte de régularisation	127 983
DETTES	16 707 532
TOTAL	31 176 195

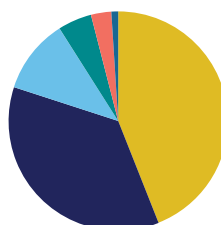
Compte de Résultat 2022

Part d'activité



73%	NF Habitat
10%	Autres activités
6%	Produits exceptionnels
5%	Autres produits
4%	NF Habitat MI
1%	Qualitel-H&E-PH-PHE
1%	Divers

Charges



44%	Charges de personnel
36%	Achats et charges externes
11%	Dotations aux Amort.
5%	Sous-traitance
3%	Autres charges
1%	Impôts et taxes

Directeur de la publication: Antoine Desbarrières
Direction de la rédaction: Sandrine Louit
Conception, rédaction et réalisation graphique: CIMAYA
Crédits photographiques: @AFOCERT, @Fotolia, @francoisrenault.com,
©Gilles Rolle, ©HOMEXPO, ©Istock, ©Patrice Lariven, ©QIOS Nexity, ©QUALITEL DR,
©Seine Saint Denis Habitat, ©Shutterstock, ©USH. - Mai 2023.

**Retrouvez
la rétrospective 2022
sur qualitel.org**

