

RÉTROSPECTIVE

2019

ENGAGÉE POUR
UN HABITAT MEILLEUR

ASSOCIATION
QUALITEL 
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT

L'ASSOCIATION QUALITEL

Engagée pour un logement de qualité

NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS, DÉVELOPPEMENT
DES TECHNOLOGIES, ÉVOLUTIONS DES MODES DE VIE,
CHANGEMENT CLIMATIQUE... LE SECTEUR DU LOGEMENT EST
AUJOURD'HUI CONFRONTÉ À UNE QUADRUPLE TRANSITION
– ÉNERGÉTIQUE, ENVIRONNEMENTALE, NUMÉRIQUE ET
SOCIÉTALE – À LAQUELLE IL DOIT S'ADAPTER.

Depuis plus de 45 ans, l'Association QUALITEL accompagne les acteurs du secteur à relever ces nouveaux défis avec pour ambition un logement plus sûr, plus performant, plus innovant, plus durable et plus responsable.

En participant aux réflexions nationales, en menant un programme de recherche ambitieux, en portant les enjeux de la qualité de l'habitat auprès des professionnels et du grand public, QUALITEL sensibilise l'ensemble des acteurs et innove au quotidien pour l'habitat de demain.

Au service de l'intérêt général, QUALITEL partage avec des femmes et des hommes passionnés, engagement, innovation et performance en faveur du mieux vivre de tous.



Plus d'infos sur
www.qualitel.org

ENGAGÉE POUR UN HABITAT DE QUALITÉ AU SERVICE DU MIEUX VIVRE

Dans un contexte de transitions énergétique, environnementale, numérique et sociétale, la qualité du logement est aujourd'hui, plus que jamais, un véritable enjeu de société. Acteur de premier plan engagé aux côtés des professionnels et des pouvoirs publics, comme des usagers, l'Association QUALITEL innove au quotidien pour la promotion d'un logement plus sûr et plus performant mais également plus durable et responsable. Comment l'Association QUALITEL a-t-elle encouragé la qualité de l'habitat en 2019 ? Quelles solutions envisage-t-elle pour répondre aux enjeux du secteur ? Bertrand DELCAMBRE, son Président, nous apporte son éclairage.

► Quelles ont été, en 2019, les contributions majeures de l'Association QUALITEL à la qualité du logement ?

Bertrand DELCAMBRE :

Aux côtés des professionnels et des pouvoirs publics, QUALITEL a agi en faveur de la rénovation du parc de logements existants, aujourd'hui priorité nationale, avec près de 20 000 logements certifiés NF Habitat-NF Habitat HQE cette année et le lancement d'un ambitieux programme de formation des copropriétaires et des syndicats à la rénovation énergétique, réalisé en partenariat avec la FNAIM.

En parallèle, QUALITEL a poursuivi le développement de ses projets à destination du grand public. L'enjeu : faire de chacun un acteur éclairé de la qualité de son logement. L'année 2019 a marqué, à ce titre, un tournant majeur avec le lancement d'une plateforme inédite d'information et d'accompagnement du grand public, intégralement dédiée à la qualité de l'habitat : qualitel.org/particuliers. Celle-ci répond aux besoins concrets des particuliers. Elle est complétée par un nouvel outil d'auto-évaluation de la qualité perçue de son logement qui permet à chacun d'appréhender les leviers d'amélioration de son habitat.

Dans la même optique, nous avons mené une large expérimentation qui donnera lieu à la création d'un espace numérique du logement dès 2020. L'objectif : permettre à chacun de disposer des données descriptives de son logement et de ses



Dans le contexte de crise sanitaire et économique que nous traversons, QUALITEL s'engage aux côtés des pouvoirs publics, professionnels et particuliers pour répondre aux enjeux de reprise de la France.

gner dans leurs recherches de qualité et de performance tant pour leurs projets de rénovation que de construction de logements. Les programmes de recherche menés actuellement par l'Association, portant notamment sur la biodiversité, l'économie circulaire, la qualité de l'air intérieur, la résilience ou la performance énergétique, seront plus que jamais d'actualité, et QUALITEL sera auprès des

équipements en vue d'en faciliter les travaux de rénovation, mais également le suivi de ses consommations énergétiques ou encore l'entretien courant pour un usage optimisé.

► Pour les années à venir, quelles sont les actions privilégiées par QUALITEL pour répondre aux défis du secteur ?

B. D. : À l'heure où nous écrivons ces lignes, la crise sanitaire et économique liée à la pandémie du Covid-19 a conduit la France dans une situation inédite. Plus que jamais, QUALITEL sera présente aux côtés des professionnels pour soutenir leur reprise d'activité et les accompa-

décideurs pour participer aux évolutions qui devront être menées. En parallèle, l'Association continuera, ses actions de sensibilisation, d'information et de formation du grand public sur les enjeux de la qualité de l'habitat, notamment grâce au numérique. Enfin, n'oublions pas notre action contre le mal logement qui prend aujourd'hui une importance capitale. Au travers de son Fonds de dotation, QUALITEL s'engagera fortement en faveur des plus défavorisés. ♦

UNE ANNÉE D'INVESTISSEMENTS AU BÉNÉFICE DE L'HABITAT DE DEMAIN

Au cœur de sa mission, QUALITEL s'appuie sur cinq activités prioritaires : l'information du grand public, la certification des logements, l'évaluation et l'expertise, la formation des professionnels du secteur et la recherche. Comment chacune de ces activités a-t-elle participé, en 2019, à l'enjeu global de qualité du logement ? Antoine DESBARRIÈRES, Directeur de l'Association QUALITEL, nous détaille les actions phares ainsi que les nouveaux défis à relever.

› Vos activités de certification, expertise et formation sont spécifiquement dédiées aux professionnels du logement. Quelles actions avez-vous déployées en 2019 pour encore mieux les accompagner ?

Antoine DESBARRIÈRES : Répondre aux spécificités territoriales reste parmi les grands enjeux de la certification. Dans cette optique, nous avons, par exemple, adapté notre référentiel au contexte de la Guyane. Nous poursuivons, en parallèle, son adaptation aux nouveaux défis environnementaux et sociétaux ainsi qu'aux particularités liées à la rénovation des logements, telles les problématiques d'extension ou de surélévation. Portée par QIOS, l'activité évaluation et expertise a été particulièrement soutenue en 2019. Notre filiale a particulièrement développé certaines de ses expertises, comme les diagnostics patrimoniaux pour le compte de bailleurs sociaux ou l'inspection de produits dans le cadre de la certification de sites industriels. Côté formation enfin, l'activité s'est structurée autour de sujets majeurs tels l'acoustique, la certification ou la construction durable et concrétisée via l'élaboration d'un catalogue d'une soixantaine de formations.

› Quelles ont été, en 2019, vos activités d'information et de recherche destinées à une cible plus large ?

A.D. : Notre baromètre annuel a été, en 2019, consacré à l'analyse de la dimension territoriale dans la perception qu'ont les français de leur logement. D'une ampleur inédite avec 4 850 personnes interrogées, celui-ci a fait ressortir une véritable fracture territoriale inversée et l'aspiration d'une majorité de français à vivre en bourgs ruraux ou villes moyennes, où la qualité des logements



Dans le contexte actuel, il est essentiel de ne pas baisser la garde : plus que jamais, nos logements doivent être de qualité et respectueux de l'environnement.

est bien mieux appréciée que dans les grandes villes. Un ambitieux programme de formation de 3 000 syndics et 60 000 copropriétaires a par ailleurs été élaboré en partenariat avec la FNAIM : le projet « Copros Vertes ». Il vise à sensibiliser, informer, former sur les enjeux et les bénéfices de la rénovation énergétique en copropriété et à encourager le plus grand nombre à passer à l'action.

En matière de recherche, nous avons poursuivi nos travaux sur la qualité de l'air intérieur, en particulier le radon, ou les processus BIM et contribué à de nombreuses expérimentations parmi lesquelles la mesure de la performance énergétique après travaux, l'analyse des flux de matières entrants et sortants dans la construction et la rénovation des logements, ou le test du label énergie carbone sur plus de 400 projets et 23 000 logements.

Dans le contexte de crise sanitaire et économique sans précédent que nous traversons au moment où nous rédigeons ce document, ces travaux font plus que jamais sens. Ils nous permettront de contribuer largement aux évolutions réglementaires, techniques ou sociétales à mettre en œuvre et d'imaginer les solutions pour des logements plus respectueux de l'environnement et qui contribuent à préserver le confort et la santé de leurs occupants. ♦

LES TEMPS FORTS DE 2019

Janvier → CERQUAL, unique organisme certificateur pour le logement collectif et la maison individuelle

Après la fusion de ses deux organismes, CERQUAL Qualitel Certification et CÉQUAMI, QUALITEL propose depuis le 1^{er} janvier 2019 une vision unifiée de la qualité certifiée pour les logements collectifs et les maisons individuelles. Une action inscrite dans une forte dynamique de simplification du paysage de la certification en France au bénéfice à la fois des professionnels et des particuliers.

Avril →



QUALITEL et CERQUAL signent la charte « ENGAGÉ POUR FAIRE » en faveur de la rénovation énergétique

En signant la charte « ENGAGÉ POUR FAIRE » initiée par l'État et l'ADEME, QUALITEL et CERQUAL réaffirment, aux côtés d'une centaine d'acteurs de la filière engagés, leur implication en faveur de la rénovation énergétique des logements.



LE CLOS RIMBAUD : LE LOGEMENT SOCIAL AU RENDEZ-VOUS DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Février → Avec l'obtention de la certification NF Habitat RT 2012 -10 %, la résidence de 16 logements sociaux du Clos Rimbaud, situé à Vineuil (Loir-et-Cher), est un exemple de performance environnementale et de qualité de vie. Par cette certification, CERQUAL salue une opération exemplaire menée par Terres de Loire Habitat et LCD Promotion au service de la transition énergétique des logements sociaux. L'opération permettra notamment d'économiser 25 600 kWh et 5 tonnes d'équivalent CO₂ par an par rapport au niveau réglementaire RT 2012.

Avril → Une 1^{ère} copropriété certifiée NF Habitat exploitation

Les Jardins d'Armande, copropriété de 28 logements située à Reims, est la première copropriété à obtenir la certification NF Habitat pour les copropriétés en exploitation. Ce repère de qualité, spécifiquement destiné aux syndicats, vient saluer l'engagement de son syndic IMMOCOOP pour le bien-être de ses résidents.



MAIS AUSSI...

Janvier

La résidence « Villa Mona Lisa », conçue par ANTEUM, située à Holtzheim, 1^{er} immeuble certifié NF Habitat HGE dans le Grand Est.

Février

La ville de Metz s'engage dans la certification NF Habitat HGE.



UN 1^{ER} PROGRAMME CERTIFIE NF HABITAT HQE VILLE DE PARIS

Mai

En lien avec son Plan Climat Énergie, la ville de Paris s'est fixée des objectifs ambitieux pour la performance environnementale de son parc de logements. Dans ce contexte, la certification NF Habitat HQE Ville de Paris accordée à une opération de 22 appartements située dans le 12^e arrondissement et menée par Habitat Social Français, est une première pour cette certification spécifiquement adaptée au contexte territorial parisien. Obtenue avec le niveau excellent, elle vient souligner des niveaux d'exigence particulièrement élevés en matière de qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique.

Mai → **1^{ère} maison labellisée E3C2 en France pour Les Bastides Lauragaises**

Acteur engagé dans la certification NF Habitat HQE, l'entreprise de construction toulousaine a obtenu le certificat de labellisation de la première maison E3C2 construite en France. Une première pour le secteur de la maison individuelle et une performance qui témoigne de l'engagement de l'entreprise en faveur d'un mode constructif plus respectueux de l'environnement.

→ **QUALITEL renforce sa présence au Maroc**

Juin

Active au Maroc depuis 2013, Cerway, filiale de certification à l'international du Groupe QUALITEL et du CSTB, franchit un nouveau cap avec la présence, depuis 2019, d'un interlocuteur dédié. Désormais au plus près des spécificités locales, son objectif est de renforcer la certification HQE au sein de ce pays précurseur en Afrique sur les enjeux de la construction durable. Avec 34 opérations certifiées HQE Construction et 5 opérations certifiées HQE Aménagement, le Maroc joue un rôle pionnier dans le développement de la certification HQE à l'international que QUALITEL entend aujourd'hui consolider.



→ **QUALITEL partenaire de Cities to Be, le congrès international du bâtiment durable**

Septembre

Organisé à Angers par l'Alliance HQE-GBC et Novabuild les 12 et 13 septembre 2019, le 8^e congrès international Cities to Be rassemblait près de 1700 participants du monde entier autour de la thématique de l'urgence climatique. Partenaire de l'événement, via son organisme certificateur CERQUAL Qualitel Certification, QUALITEL a pu sensibiliser les acteurs à la qualité de l'habitat durable et à la rénovation énergétique des logements. Donnant la parole à de nombreux experts, elle a notamment valorisé l'impact de la certification face aux nouveaux défis environnementaux et sociétaux.



→ **QUALITEL et la FNAIM lancent l'opération « Copros Vertes »**

Novembre

Suite à l'appel à projets lancé par le Ministère de la Transition Écologique et Solidaire remporté par les deux organismes, QUALITEL et la FNAIM ont travaillé à l'élaboration de leur programme commun d'information et de formation sur la rénovation énergétique des copropriétés au travers d'une vaste opération de sensibilisation, d'information, de formation à destination des syndicats et des copropriétaires : les « Copros Vertes ». Ce programme vise à former, sur l'ensemble du territoire national, 3 000 syndicats et 60 000 copropriétaires. Une réponse concrète et de grande ampleur pour relever les défis de la transition énergétique.

→ **Avril**

Le promoteur colombien Prodesa poursuit son engagement dans la certification HQE avec Cerway.

→ **Juin**

Une 4^{ème} place pour le bateau NF Habitat sur la Solitaire Urgo Le Figaro.



Découvrez plus de faits marquants sur qualitel.org

QUALITEL : LA QUALITÉ DE L'HABITAT POUR TOUS

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



45 ans au service de la qualité du logement

Créée en 1974 à l'initiative du secrétariat d'État au Logement, l'Association QUALITEL poursuit, depuis, sa mission au travers de ses activités d'information du grand public, de certification des logements, de recherche, d'évaluation et d'expertise et de formation professionnelle.

Une mission d'intérêt général

Faire progresser la qualité du logement et œuvrer pour un habitat confortable, sain, sûr, performant et durable, telle est la vocation de l'Association QUALITEL depuis ses origines. QUALITEL agit, dans ce cadre, tant auprès des professionnels que des particuliers, aussi bien au niveau de la construction que de la rénovation. Son ambition : agir dès aujourd'hui pour l'habitat de demain.

Cinq activités pour un même objectif

QUALITEL s'appuie, pour répondre à sa mission, sur cinq grandes activités :



La certification des logements

Offrir un cadre technique et accompagner les collectivités territoriales, aménageurs, promoteurs, bailleurs, constructeurs et syndics dans la construction, la rénovation et l'exploitation de logements de qualité, sains, sûrs, confortables, performants et durables.



L'information du grand public

Promouvoir la qualité de l'habitat auprès de tous les publics par une information pédagogique et accessible.



La recherche liée au logement

Anticiper les évolutions réglementaires, techniques et sociétales et imaginer les solutions et innovations au service de l'habitat de demain.



La formation des professionnels du secteur

Accompagner et former les acteurs de l'immobilier et de la construction aux nouveaux enjeux de l'habitat et aux évolutions de leurs métiers et de leur environnement.



L'évaluation et l'expertise

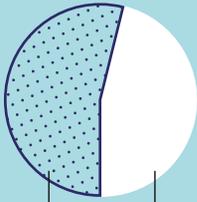
Apporter aux maîtres d'ouvrage et promoteurs des solutions sur-mesure d'évaluation et d'expertise au service de la performance technique des constructions et rénovations.

1974

Année de création de QUALITEL

175

collaborateurs



54%
de femmes

46%
d'hommes



3M

de logements certifiés
en 45 ans



5

activités :
certification, information,
recherche, formation
et évaluation et expertise

1

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



1,2M

de visiteurs sur
Qualitel.org/particuliers

Des valeurs et engagements structurants

Partagés par l'ensemble de ses collaborateurs et parties prenantes, les valeurs et engagements défendus par l'Association QUALITEL guident ses pratiques professionnelles au quotidien.

1.

Valeurs :

- › Respect
- › Engagement et loyauté
- › Progrès
- › Esprit d'équipe
- › Rigueur

2.

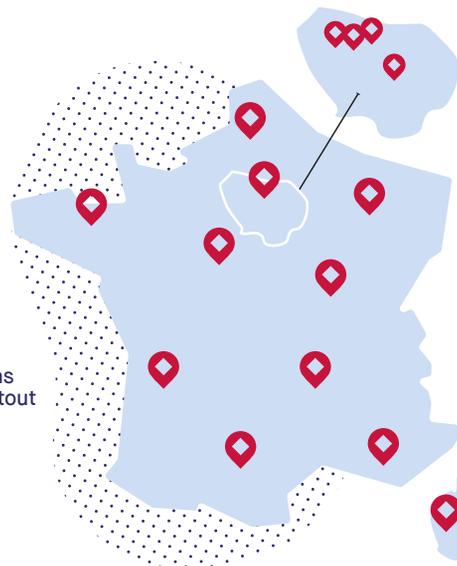
Engagements :

- › **Responsabilité sociétale**
Une démarche RSE placée au cœur du processus décisionnel et de la stratégie.
- › **Éthique**
Le respect des règles fixées par la législation dans le cadre des activités de certification et d'expertise.
- › **Politique qualité**
Un souci d'amélioration continue avec pour objectif la satisfaction des parties prenantes.

Un fort maillage territorial

À côté de son siège, situé à Paris et abritant l'ensemble des directions centrales, l'activité du Groupe QUALITEL est relayée par des directions régionales et agences couvrant l'ensemble du territoire national. QUALITEL est également présent à l'international par l'intermédiaire de son organisme de certification Cerway, filiale commune de CERQUAL Qualitel Certification et Certivéa (Groupe CSTB).

14
implantations
régionales partout
en France



 CERQUAL
Qualitel Certification

 Départements d'Outre-Mer :
île de La Réunion, Guyane, Martinique,
Guadeloupe

Une gouvernance favorisant pluralisme, indépendance et impartialité

QUALITEL est un organisme indépendant dirigé par un conseil d'administration de plus de 30 membres représentant les intérêts des différentes parties prenantes du secteur de l'habitat. Le COFRAC* (Comité français d'accréditation) assure un contrôle régulier de la conformité de ses pratiques.

Composition du conseil d'administration

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

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

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

- › CD
- › FNAIM
- › LCA.FFB
- › USH
- › FEPL
- › FPI
- › UNPI

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

- › AIMCC
- › CINOV
- › CNOA
- › FFB
- › CAPEB
- Construction
- › COPREC
- › UNSFA

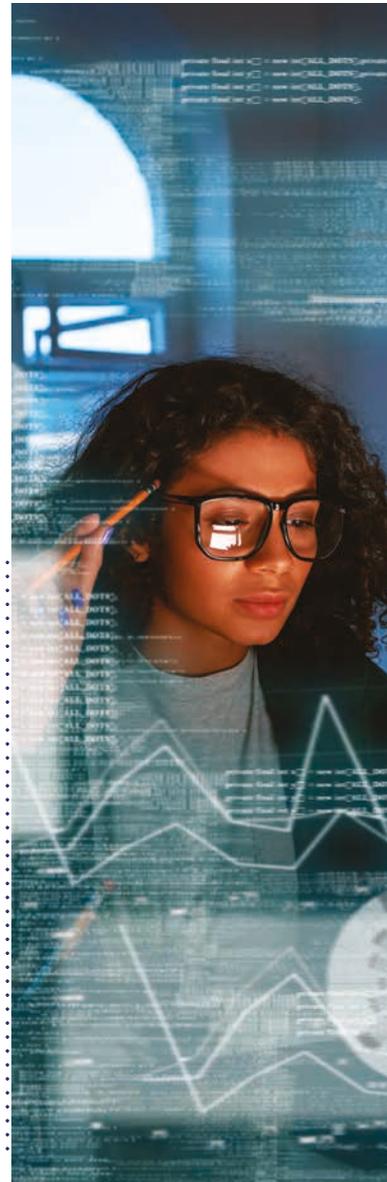
État, collectivités publiques, organismes d'intérêt général, établissements publics de recherches et autres entités concourant à la qualité

- › Un représentant du Ministre en charge du Logement
- › Un représentant du Ministère en charge du Logement (DGALN / DHUP)
- › AFNOR Certification
- › Anah
- › ANIL
- › AQC
- › Association APOGEE
- › CSTB
- › FNSCL

* CERQUAL 5-0050 liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr

Une organisation au service de sa mission

Pour contribuer à un habitat meilleur, l'Association QUALITEL s'appuie sur ses filiales CERQUAL Qualitel Certification, QUALITEL Formation, QIOS et Cerway, QUALITEL Espace Numérique du Logement, mais aussi sur son Fonds de dotation, formant le Groupe QUALITEL.



PORTER L'INNOVATION NUMÉRIQUE AU CŒUR DES ACTIVITÉS

Au cœur de son plan stratégique, l'accélération de la transition numérique dans le secteur du bâtiment est pour QUALITEL une priorité. L'Association a, dans cette optique, développé une politique ambitieuse. Les technologies numériques sont fortement intégrées au sein de ses activités à la fois pour permettre à ses clients et parties prenantes de bénéficier d'innovations adaptées à leurs activités, mais également pour offrir à ses équipes les outils collaboratifs pour plus d'efficacité au quotidien. Au cœur de ces objectifs, l'exploitation de la data est également un enjeu stratégique pour QUALITEL.

L'exploitation et la valorisation des données au cœur de la stratégie numérique

L'exploitation de la data est pour QUALITEL un enjeu majeur pour faire progresser la qualité de l'habitat. Dans le cadre de ses observatoires de la certification, QUALITEL a par exemple élaboré en 2019 l'outil Quali'xpert, une solution permettant d'exploiter la richesse des données collectées lors de la certification, pour offrir à ses clients les informations utiles à l'amélioration de la qualité de leurs opérations. Des passerelles sont également développées avec les outils numériques de ses clients afin



+ de 150
utilisateurs connectés
quotidiennement à l'outil
d'évaluation de la certification
NF Habitat.



Une base de données
exploitable d'environ
10 000
opérations immobilières
sur laquelle s'appuient
nos observatoires.

de leur offrir des services toujours plus innovants et adaptés à leurs besoins. Pour faciliter le partage des données, l'outil Qlik Sense a été déployé. En croisant ses propres bases de données avec des données publiques ou de partenaires, QUALITEL peut aujourd'hui mieux appréhender la valorisation des bénéfices concrets de la certification sur la qualité des logements.

Des services numériques performants grâce à la coopération avec des start-up innovantes

Concevoir les futurs outils et services nécessite d'y associer des acteurs spécialisés. Attentif aux évolutions numériques, QUALITEL pratique, dans cette optique, une veille active, notamment auprès de start-up. Son ambition : mutualiser les expertises pour faire bénéficier à l'ensemble de ses parties prenantes de solutions numériques sources de gains de temps et de qualité. En 2019, deux projets ont ainsi été menés en collaboration avec des start-up partenaires : un outil de simulation des charges à destination des promoteurs immobiliers réalisé en partenariat avec MeilleureCopro et un dispositif de collecte des données nécessaires à l'analyse d'un site avec la société Homadata (voir détail en p. 16).

Des outils collaboratifs pour améliorer la performance au quotidien des équipes

Ces nouvelles technologies numériques sont également déployées dans l'ensemble des activités du Groupe. Elles visent notamment l'acquisition d'expertises, l'évolution des méthodes de travail et plus

globalement l'accompagnement de la transition numérique des équipes. Dans cet objectif, l'acculturation des collaborateurs aux technologies numériques *via* la formation joue une place prépondérante. Elle doit notamment permettre l'internalisation de compétences toujours plus stratégiques. Le développement des outils collaboratifs est, de même, une priorité. En 2019, le déploiement de la suite Office 365 s'est poursuivi avec la généralisation des outils SharePoint, OneDrive et Teams, notamment pour une gestion partagée et sécurisée des données. Dans le même objectif d'efficacité, QUALITEL a, également mis en place un nouvel outil de gestion de la relation client à destination de ses commerciaux. L'ambition : un meilleur suivi et une meilleure connaissance des clients pour leur proposer des offres et services adaptés à leurs problématiques. ♦



Le sujet de la transition numérique est porté à très haut niveau au sein de l'Association QUALITEL, notamment par une politique ambitieuse, engageante et particulièrement exemplaire.

Bertrand LECLERCQ
Directeur de la stratégie numérique, des projets
et des systèmes d'information



OFFRIR AUX COLLECTIVITÉS ET PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER UN REPÈRE DE CONFIANCE ET DE PERFORMANCE

12

QUALITEL RÉTROSPECTIVE 2019

Portée par l'organisme de certification unique pour le logement collectif et la maison individuelle, CERQUAL Qualitel Certification, NF Habitat – NF Habitat HQE, offre un cadre technique, réglementaire et environnemental garantissant un haut niveau de qualité et de performance des logements. QUALITEL accompagne ainsi, en France et à l'international, les collectivités territoriales, aménageurs, promoteurs, bailleurs sociaux, constructeurs et syndicats de copropriétés dans la construction, la rénovation et l'exploitation de logements de qualité, sûrs, confortables, performants et durables.

Une certification qui s'adapte aux spécificités territoriales

Avec un total de 139 180 logements collectifs et individuels engagés sur le territoire national et 7 nouvelles conventions signées en 2019, les collectivités territoriales et aménageurs confirment leur implication en faveur de logements privilégiant qualité de vie, respect de l'environnement et performance. Une belle dynamique que l'Association QUALITEL entend renforcer par une présence accrue au sein de chaque région. Cette proximité avec les acteurs locaux lui permet de répondre aux attentes spécifiques des professionnels, collectivités et populations des territoires. QUALITEL propose, dans ce cadre, des référentiels de certification adaptés aux spécificités locales. Tel est le cas de La Guyane ou de la Principauté de Monaco qui, depuis 2019, bénéficient de référentiels dédiés, adaptés aux contraintes techniques et économiques locales ou à des réglementations thermiques spécifiques. Tel sera également le cas en Guadeloupe dès 2021 avec un référentiel dédié actuellement en cours d'expérimentation.

Certification NF Habitat – NF Habitat HQE : un repère de confiance



La certification NF Habitat – NF Habitat HQE confirme son succès auprès des professionnels et des particuliers. Celui-ci se traduit par une notoriété de 76 % pour les personnes qui ont un projet immobilier et

86 % pour celles qui souhaitent construire. Ces résultats performants, issus d'une enquête de notoriété réalisée par l'Institut IFOP en 2019 auprès de 1 000 individus âgés de 18 ans et plus, viennent conclure une grande campagne de communication menée en fin d'année. Au total, 8 millions de personnes ont ainsi été touchées par une campagne radio diffusée sur France Inter, RTL et les 130 radios du Groupe des Indés, alors que plus d'1 million de personnes étaient touchées sur Facebook et 8 millions via la campagne digitale réalisée sur de nombreux sites affinitaires. NF Habitat – NF Habitat HQE est une marque de qualité qui s'inscrit durablement auprès des particuliers et des acteurs de l'immobilier.



Pierre-Henri JULIEN

Directeur général CERQUAL Qualitel Certification

2 questions à...

Quels sont, pour QUALITEL, les enjeux de la certification ?

La certification est pour QUALITEL un fort vecteur de performance des logements, à la fois en France mais également en Outre-Mer et à l'international. Elle apporte notamment une réponse aux transitions énergétique et environnementale en cours et permet d'offrir aux habitants des logements de haute qualité favorisant à la fois qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique.

Comment favorisez-vous sa diffusion ?

L'appropriation des critères clés de la certification par l'ensemble des professionnels de l'immobilier, notamment en phase de conception des projets, est, pour QUALITEL, primordiale. Celle-ci sera renforcée dans le cadre des prochaines versions de notre référentiel de certification avec le développement de profils et de services complémentaires valorisant l'action des acteurs les plus engagés.



139 180

logements engagés en certification NF Habitat et NF Habitat HQE en France dont :

- 119 390 en construction
- 18 995 en rénovation et 498 en copropriété
- 297 en exploitation

50

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

19

syndics titulaires de la marque NF Habitat – NF Habitat HQE

40 742

logements certifiés par Cerway

Des rencontres pour accompagner les professionnels en région

En 2019, CERQUAL Qualitel Certification poursuivait son programme de rencontres annuelles en région qui portait sur l'exploitation des logements : « Comment les nouveaux modes constructifs influent sur l'exploitation des bâtiments ». Au total, 12 rencontres ont été organisées sur l'ensemble du territoire afin d'accompagner les acteurs du secteur sur cette problématique transverse et favoriser les échanges avec ses experts. En 2021, celles-ci accompagneront les professionnels de l'immobilier dans l'appréhension et la mise en œuvre de la nouvelle réglementation environnementale RE 2020.

Un référentiel adapté en permanence et des profils valorisant l'implication des professionnels

En constante évolution, le référentiel de certification NF Habitat – NF Habitat HQE intégrera, dans sa version 3.3, des applicatifs entièrement révisés pour la rénovation des logements collectifs et individuels, en lien notamment, avec les problématiques d'extension et surélévation de bâtiment, mais aussi en vue d'une meilleure adaptation de ses exigences au marché. Sa version 4.0, également en cours d'élaboration, intégrera, quant à elle, les applicatifs dédiés à la maison individuelle ainsi que les dispositions de la nouvelle réglementation environnementale RE 2020. Aux côtés de ces évolutions, QUALITEL valorise également l'implication des acteurs les plus engagés par le développement d'une offre de profils dédiés à certaines spécificités et approfondissant certaines exigences techniques. Parmi ceux-ci, des profils spécifiques liés à la qualité de l'air Intérieur, la biodiversité, l'économie circulaire ou le bas carbone qui seront disponibles à partir de juillet 2020.

Zoom sur

Une certification pour la rénovation des copropriétés valorisée par l'Anah

Une expérimentation menée entre 2016 et 2018 par CERQUAL et l'Agence nationale de l'habitat (Anah) a pu démontrer le rôle bénéfique de la certification en rénovation de copropriétés. L'Anah a donc décidé d'accompagner le plan « Initiative Copropriétés » lancé en 2018 et visant la réhabilitation de 56 000 logements situés en copropriétés dégradées, par une offre de financement de la certification. Lors de la première édition du « Moment Pro Initiative Copropriétés » organisée le 29 mars 2019 en vue de fédérer l'ensemble des acteurs mobilisés, CERQUAL a confirmé l'apport de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE Rénovation Copropriété dans la rénovation du parc existant. Développée en 2010, cette certification aux exigences spécifiques bénéficie en effet à près de 45 copropriétés engagées et 6 347 logements en France. ♦

PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE L'HABITAT AUPRÈS DE TOUS LES PUBLICS

L'une des missions premières de QUALITEL : promouvoir la qualité de l'habitat auprès des particuliers pour faire de chacun un acteur de l'amélioration de son logement et faire progresser ensemble confort, qualité et sécurité de l'habitat en France. L'année 2019 a, dans cet objectif, marqué un véritable tournant avec le déploiement d'un nouveau dispositif d'information moderne, accessible et particulièrement attractif.

Où fait-il bon se loger pour les français ? Les enseignements du baromètre QUALITEL



Pour la troisième année consécutive, QUALITEL a évalué la qualité de vie des français dans leur logement. Réalisée en partenariat avec IPSOS et d'une ampleur inédite avec 80 questions posées et 4 850 personnes interrogées, cette édition 2019 explorait les perceptions des français sur leur logement, selon le type de territoire habité :

communes rurales, villes moyennes et grandes métropoles. Principal enseignement de l'étude : la mise en lumière d'une fracture territoriale inversée. Plus on habite dans une petite commune, plus on est satisfait de la qualité de son logement, et ce, malgré le déficit d'infrastructures ou d'accès aux services. Ce résultat provient de la conjugaison de plusieurs facteurs parmi lesquels la surface du logement, les nuisances acoustiques liées à la densité urbaine ou encore la qualité intrinsèque des logements. Démonstration est faite que la qualité du logement est un véritable enjeu d'attractivité pour les territoires, pesant sur les grands équilibres démographiques et territoriaux.



Un nouvel outil d'auto-évaluation de la qualité de son logement

En complément de son baromètre annuel, QUALITEL a souhaité, en 2019, élargir à l'ensemble des français, l'évaluation de la qualité de leur logement. Disponible depuis son site internet, l'outil jevalue-mon-logement.org permet désormais à chacun de calculer le Qualiscore de son logement et de le comparer aux résultats du baromètre QUALITEL-IPSOS. Suis-je satisfait de mon logement ? De sa performance énergétique ou thermique ? Ces quelques questions permettent à chacun d'évaluer la qualité perçue de son logement et de bénéficier de conseils pratiques personnalisés en vue d'en améliorer la performance. Un dispositif participatif qui rejoint une ambition plus large de QUALITEL : inciter chacun à se questionner sur la qualité de son logement et en comprendre les leviers d'amélioration. Près de 15 000 personnes se sont déjà prêtées au jeu.

Vers une radioscopie de la qualité des logements en France

1 000 logements visités, 100 indicateurs mesurés, 75 enquêteurs mobilisés... la grande enquête Qualimètre réalisée en partenariat avec IPSOS entre mai et juillet 2019 est une première en France. Fondée sur des mesures précises, telles la hauteur sous plafond, la proportion de surfaces vitrées, la température de l'eau ou l'état de la ventilation, cette étude répond à un triple objectif : mesurer la qualité objective des logements, réaliser un état des lieux de la qualité des logements en France et comparer la qualité des logements certifiés et non certifiés. Premier enseignement : les français qui habitent dans des logements de très bonne qualité mesurée sont également ceux qui se déclarent les plus satisfaits de leur logement. Les résultats complets de cette enquête d'ampleur seront publiés en 2020.



Un Espace Numérique du Logement pour chacun

Disposer, à tout moment, des données caractéristiques de son logement et de ses équipements, de l'ensemble des documents nécessaires (diagnostics, notices d'utilisation, etc.), de conseils d'entretien personnalisés au service du maintien et de l'amélioration de la qualité de son logement, voici quelques-uns des objectifs de l'Espace Numérique du Logement qui sera proposé à chacun, acquéreur, propriétaire ou occupant, dès 2020. QUALITEL a, dans cette optique, capitalisé sur une grande expérimentation menée depuis 2017 dans le cadre du Plan Transition Numérique dans le Bâtiment (PTNB) et notamment la mise en œuvre d'un prototype par l'Association testé auprès de 1 000 particuliers. Cet Espace a également vocation à devenir une véritable plateforme de conseils et d'accompagnements personnalisés au service du maintien et de l'amélioration de la qualité des logements. ♦



Sandrine LOUIT,

Directrice du marketing et de la communication

2 questions à...

Quels sont, pour QUALITEL, les enjeux de l'information du grand public ?

Inscrite au cœur de son plan stratégique, la sensibilisation du grand public à la qualité et à la performance de l'habitat est une véritable mission d'intérêt général. Il est important pour QUALITEL de porter ce sujet au sein de chaque foyer. Faire prendre conscience des éléments essentiels qui constituent le bien-vivre chez soi, donner les clés pour comprendre et agir en ayant des informations fiables, expertes et à portée de tous, telle est notre ambition. Nous avons également la conviction que la qualité du logement doit devenir un sujet porté par les médias, car c'est un grand sujet de société.

Quel dispositif d'information l'Association QUALITEL a-t-elle développé ?

En 2019, nous avons entièrement revu notre dispositif d'information du grand public. Plateforme de conseils et d'accompagnement, outils participatifs d'évaluation, réseaux sociaux, nous disposons aujourd'hui d'un ensemble complet intégralement dédié à la qualité de l'habitat. Celui-ci repose sur une information variée, claire, attractive, au plus près des usages actuels. Il fait également de QUALITEL l'expert référent de l'information sur la qualité du logement auprès du grand public.

15

Qualitel.org/particuliers : une plateforme inédite d'information du grand public dédiée à l'habitat

Afin de donner à chacun les clés pour un habitat meilleur, QUALITEL a lancé en début d'année une plateforme unique d'information et d'accompagnement du grand public intégralement dédiée à la qualité de l'habitat. Conseils pratiques pour choisir son artisan, check-list de visite ou d'entretien de son logement, fiches techniques pour comprendre un plan d'architecte ou un diagnostic énergétique...cette plateforme interactive et 100 % gratuite, apporte des réponses techniques et pratiques aux questions de chacun lorsqu'il s'agit de faire construire, acheter, rénover, équiper ou entretenir son logement. Au total, ce sont près de 400 contenus qui sont constamment enrichis et relayés sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram. Un espace particulièrement didactique et pédagogique déjà visité par plus d'un million d'internautes.



1,2M

de visiteurs sur
Qualitel.org/particuliers

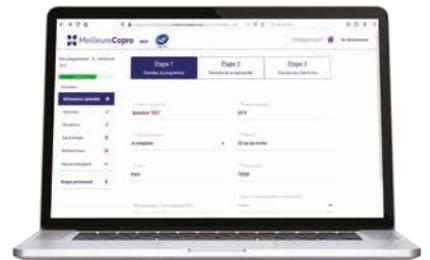
+ de 400
articles et conseils sur
Qualitel.org/particuliers

400 000
interactions sur les
réseaux sociaux

Zoom sur

ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS ET INNOVER POUR L'HABITAT DE DEMAIN

Anticiper les évolutions réglementaires et techniques, mais également environnementales, énergétiques ou sociétales, est une priorité pour l'Association QUALITEL. Cette vision prospective lui permet d'adapter les exigences de la certification aux nouvelles préoccupations, telles que la résilience, la biodiversité, l'économie circulaire ou l'habitat connecté et de concevoir les services et innovations qui, à l'avenir, amélioreront la qualité et la performance des logements. Elle repose sur une politique de recherche et développement dynamique et ambitieuse.



Des outils numériques innovants au service des professionnels

Apporter aux professionnels des solutions adaptées à leurs problématiques nécessite également de capitaliser sur les évolutions numériques aujourd'hui en cours. En la matière, QUALITEL a, en 2019, finalisé la conception de deux outils novateurs. Le premier, Qualicharge, à destination des promoteurs immobiliers et réalisé en partenariat avec MeilleureCopro, permet de simuler la répartition du montant des charges d'un bâtiment durant les trois premières années de son exploitation et ainsi de mieux informer les futurs copropriétaires. Ce dispositif est aujourd'hui disponible en Île-de-France. Le deuxième, Qualisite, élaboré avec la société Homadata, facilite la collecte automatisée des données foncières nécessaires à l'analyse d'un site. Il permettra aux professionnels de diviser par deux le temps nécessaire à cette étude.

Une expertise au service de solutions d'avenir

Dans l'objectif de concevoir des dispositifs innovants et directement opérationnels pour les professionnels du secteur, QUALITEL a, en 2019, poursuivi son programme de recherche par une grande phase d'expérimentation. Tel était le cas pour l'outil de prédiction de la qualité de l'air intérieur réelle des logements livrés, élaboré en partenariat avec le CSTB et la société Octopus lab, qui a fait l'objet d'une étude comparative d'outils et de mesures *in situ*. Il en a été de même pour la méthode d'analyse des flux de matière entrants et sortants sur les chantiers réalisés, dans le cadre de l'expérimentation HQE Performance Économie Circulaire, en partenariat avec EVEA* et l'Alliance HQE-GBC. Quant à la mesure de la performance énergétique après travaux, trois méthodes ont été testées en habitat individuel, avant une poursuite de l'expérimentation en habitat collectif. L'objectif : vérifier la faisabilité de contrôles de performance énergétique de grande échelle.

* EVEA : SAS coopérative spécialiste du cycle de vie des produits

Un accompagnement au déploiement du BIM dans le secteur immobilier

En 2019, QUALITEL franchissait une étape décisive dans le déploiement du BIM (*Building Information Modeling*) avec l'expérimentation en opérations réelles de deux outils réalisés dans le cadre de son projet QualiBIM. En développant une application intégrant le référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE au sein des logiciels de modélisation Revit et ArchiCAD, QUALITEL offre aux maîtres d'œuvre et architectes un support leur permettant d'intégrer les exigences de la certification dès la phase de conception des logements. Déjà opérationnel, cet outil sera largement déployé en 2020. Renforcer la collaboration entre les professionnels est une autre ambition. QUALITEL a, dans cette optique, développé une plateforme collaborative visant le partage de la maquette numérique par tous les acteurs d'un projet. Ces dispositifs constitueront, à terme, de forts leviers d'amélioration de la qualité de l'habitat. ♦



Jean-Frédéric BAILLY,

Directeur des études et de la recherche

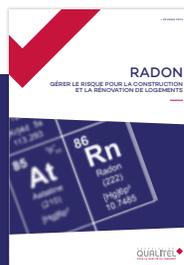
2 questions à...

Quels sont les enjeux de votre activité de recherche et développement ?

Au regard de l'intensification, ces dernières années, de phénomènes liés au changement climatique, préparer l'habitat à ces évolutions est, pour QUALITEL, une priorité. Dans cette optique, n'anticiper que les évolutions réglementaires ne suffit pas. Il est nécessaire de se projeter bien au-delà. Tel est le sens de notre programme d'études et de recherche. Tel est également l'objectif des mises à jour régulières de notre référentiel de certification : intégrer dès aujourd'hui les enjeux d'avenir que représentent la biodiversité, l'économie circulaire, la résilience ou l'habitat bas carbone.

Quels sont les grands axes de votre programme de recherche ?

Trois grandes missions structurent notre organisation. Tout d'abord une mission d'expertise, dont le rôle est de faire progresser la connaissance de l'Association QUALITEL dans les domaines de l'acoustique, la thermique, l'énergie, l'environnement et la santé au travers d'un large programme d'études et d'innovations. La seconde mission est dédiée à la conception de nos référentiels de certification, qu'il s'agisse de nouvelles versions et applicatifs pour la construction et la rénovation ou de référentiels dédiés à des territoires spécifiques. Enfin, la troisième mission est dévolue à l'innovation numérique centrée sur le déploiement du BIM et son intégration dans la cadre de la certification.



Un guide technique pour prévenir le risque radon

Depuis ses origines, QUALITEL a placé la santé des habitants et la qualité de l'air intérieur (QAI) au cœur de ses priorités. Parmi les polluants de l'air intérieur, le radon, gaz radioactif d'origine volcanique encore méconnu du grand public comme des professionnels, impacte fortement la santé des occupants. Afin d'accompagner les professionnels du bâtiment dans la réduction de sa présence dans les logements, QUALITEL a souhaité, au travers d'un guide spécifique, leur apporter des réponses opérationnelles. Au programme : une présentation des solutions techniques permettant la prise en compte du risque radon dans les projets immobiliers. L'enjeu pour QUALITEL est double, puisqu'il s'agit de sensibiliser les particuliers sur ce sujet de santé publique tout autant que d'accompagner les acteurs du secteur dans la construction ou la rénovation de logements sûrs et de qualité.

Zoom sur

FORMER LES ACTEURS DE L'IMMOBILIER ET DE LA CONSTRUCTION AUX ENJEUX DE L'HABITAT ET AUX ÉVOLUTIONS DU SECTEUR

Contribuer à la montée en compétences des professionnels de l'immobilier et de la construction, favoriser leur adaptation aux évolutions de leurs métiers et de leur environnement et les intégrer dans la dynamique globale de l'amélioration de l'habitat, voici quelques-uns des enjeux qui ont guidé la création de QUALITEL Formation, organisme de formation spécialisé en construction durable et efficacité énergétique dédié au secteur du logement.

La création d'un organisme de formation professionnelle dédié

Dans la continuité de sa mission pour la qualité de l'habitat et forte d'une expertise de plus de 45 ans, QUALITEL a créé, en 2019, une filiale entièrement consacrée à la formation professionnelle. QUALITEL Formation accompagne désormais les professionnels de l'immobilier et de la construction dans l'acquisition de nouvelles compétences leur permettant de mieux appréhender les transitions numériques, énergétiques et environnementales actuelles. Cette proximité renforcée avec les professionnels du bâtiment permet également à QUALITEL d'intégrer la dimension d'exécution des travaux de construction ou de rénovation à son approche globale pour la qualité de l'habitat. Première étape d'une démarche ambitieuse, QUALITEL Formation est qualifié par CERTIBAT.



Une approche transversale élaborée en partenariat avec les acteurs du logement

QUALITEL s'investit aujourd'hui dans la formation professionnelle aux côtés et en complémentarité des syndicats, fédérations professionnelles et organismes membres de l'Association. Deux premiers partenariats ont, dans cette optique, été signés en 2019 avec l'Institut de Promotion des Techniques de l'Ingénierie et du Conseil (IPTIC) et le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB). Ils visent le développement de synergies en matière de pédagogie, de conception de nouveaux programmes ou d'offre digitale au profit des professionnels de l'immobilier. Premiers résultats de cette collaboration : l'IPTIC propose aujourd'hui aux professionnels du secteur, et plus particulièrement aux bureaux d'études, une formation dédiée à la certification NF Habitat – NF Habitat HQE, alors que le CSTB et QUALITEL Formation ont initié le développement de partenariats sur différentes thématiques.



Un catalogue de
60
formations



6
collaborateurs
permanents

50
formateurs
experts



1 534
personnes formées
en 2019



Une offre de formations répondant aux défis de l'habitat

Structurée autour des grands enjeux du secteur, l'offre élaborée par QUALITEL Formation repose sur six segments prioritaires : énergie et environnement, qualité/santé / sécurité, BIM et numérique, réglementations / certifications et labels, techniques de construction et expertise technique. Au total, près de 60 formations, constituent ce large programme dispensé



sur toute la France et ouvert à tous les professionnels de l'habitat en quête de qualité et de performance. Artisans, constructeurs, promoteurs, architectes, maîtres d'œuvre, exploitants, mais aussi collectivités, institutionnels, syndicats ou associations professionnelles sont invités à décrypter les enjeux, anticiper les mutations et réussir les transitions aujourd'hui imposées au secteur du logement. Une offre réunie au sein d'un nouveau catalogue publié en ligne sur le site internet de l'Association.

Projet Copros Vertes : la formation des copropriétés à l'efficacité énergétique

Apporter une réponse à la problématique de la rénovation énergétique des copropriétés privées, tel était l'enjeu de l'appel à projets du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire remporté conjointement par la FNAIM et QUALITEL. MOOC de sensibilisation à destination du grand public, SPOC pour approfondir les connaissances et bénéficier de conseils pratiques, formations en présentiel sur près de 30 villes et tour de France des régions via l'organisation d'événements destinés aux professionnels, institutionnels et copropriétaires, font partie de cet ambitieux programme mis en œuvre principalement sur l'année 2020. L'ambition est de former 3 000 syndicats de copropriétés et conseils syndicaux (FNAIM) et sensibiliser, informer et former 60 000 copropriétaires (QUALITEL) en réponse aux défis de la transition énergétique.

Zoom sur

19



La digitalisation des formations au service de l'innovation pédagogique

Plateforme de e-learning, MOOC (Massive open online course), SPOC (Small private online course), webinar, classe virtuelle, *blended learning* (apprentissage hybride combinant digital et présentiel) en vue de favoriser l'acquisition des compétences et des expériences d'apprentissage dynamiques, agiles et personnalisées. QUALITEL Formation développe des formats engageants et innovants et met l'accent sur le numérique. Elle capitalise, dans cet objectif, sur les outils mis en œuvre dans le cadre de ses formations au référentiel de certification, et les compétences d'un digital *Learning manager*. Objectif : proposer des formations répondant précisément aux besoins des professionnels tout en prenant en compte leurs contraintes et attentes spécifiques. ♦



Didier CHRISTOPHLE,
Président de QUALITEL Formation

2 questions à...

Quels sont les défis du secteur du logement en matière de formation ?

Depuis quelques années, le secteur du logement est confronté à des mutations rapides : changement climatique, efficacité énergétique, transition numérique...

Des objectifs ambitieux sont par ailleurs portés au niveau national pour la construction durable et la rénovation du parc de logements existants.

Cette nécessité de se transformer implique de fortes exigences en matière de développement des compétences afin d'appliquer les exigences de la réglementation et intégrer les nouvelles orientations : RE 2020, bâtiment connecté, intelligence artificielle, économie circulaire.

Comment l'Association QUALITEL va-t-elle y répondre ?

Dans ce contexte, QUALITEL a souhaité s'investir pleinement dans la formation afin d'aider les professionnels du secteur à répondre aux défis d'aujourd'hui et anticiper l'habitat de demain. Cela passe par une approche globale impliquant l'ensemble des acteurs de l'immobilier et de la construction et intégrant tous les aspects : écoconstruction, pilotage numérique des projets, réduction de l'impact environnemental, choix de matériaux innovants. Cela implique également une formation tout au long de la vie professionnelle, personnalisable et valorisante.

PORTER L'EXPERTISE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

Depuis maintenant 20 ans, QIOS, société d'expertise technique du Groupe QUALITEL, propose expertises et solutions au service de la qualité et de la performance des projets de construction et de rénovation. Destinée aux maîtres d'ouvrage et promoteurs, sa gamme de services propose des prestations d'évaluation et d'expertise sur-mesure dans les domaines acoustique, thermique, santé, réduction carbone ou numérique.



Une activité en croissance continue

Avec une croissance de plus de 9 % sur l'ensemble de ses activités, QIOS a, en 2019, poursuivi son développement. QIOS demeure, dans ce cadre, un partenaire privilégié de CERQUAL Qualitel Certification pour la certification NF Habitat – NF Habitat HQE et l'expérimentation du label E+C- ; 50 % de ses activités y sont en effet consacrés. L'entreprise a par ailleurs diversifié son offre de services autour de six domaines d'expertise : le BIM, l'assistance et le conseil, l'acoustique et la vibration, le diagnostic et l'expertise patrimoniale, l'énergie et l'environnement, l'audit industriel. En 2019, les missions liées au carbone, à l'analyse du cycle de vie des opérations (ACV) ou à la qualité de l'air intérieur (QAI) ont connu une nette augmentation. QIOS a également apporté son expertise technique à QUALITEL Formation pour l'élaboration de ses formations en BIM, ACV ou acoustique.

Une offre de service enrichie

Amorcée en 2018, le partenariat développé avec le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) a franchi une nouvelle étape en 2019 avec la signature d'un second accord cadre pour la réalisation d'audits industriels. QIOS a, dans ce cadre, réalisé de nombreuses missions, notamment liées aux applications « baies et vitrages » dans plus de dix pays européens. L'enjeu pour les industriels : obtenir une attestation de performance fiable et reconnue en vue d'obtenir la certification de leurs produits ou services. Un facteur décisif de confiance pour les acteurs de la construction. Depuis 2019, QIOS intervient également pour le compte de l'organisme certificateur Certivéa pour la vérification E+C- de bâtiments tertiaires.



20 ans
d'expérience

42
collaborateurs

250
clients réguliers

6
agences



© UNITI - Les jardins de Cléia à Mont de Marsan (40)

Des missions exemplaires en faveur de la transition énergétique des bâtiments

Parmi les projets emblématiques réalisés en 2019, on peut souligner l'intervention de QIOS sur la rénovation thermique d'un lycée pour l'entreprise Brézillon (Groupe Bouygues Bâtiment Île-de-France). Cette mission intervient dans le cadre de la rénovation énergétique de 21 lycées engagée par la Région Île-de-France. QIOS a, dans cette optique, réalisé, *via* une Simulation Thermique Dynamique (STD) l'analyse des consommations de gaz ainsi qu'une analyse du confort d'été. Le programme de travaux proposé permettra de réduire de plus de 50 % les consommations de gaz du lycée. En 2019, QIOS a également accompagné, par exemple, UNITI Habitat dans la mise en œuvre de la certification NF Habitat HQE et la performance énergétique RT 2012 -10 % pour une opération de 96 logements collectifs à Mont-de-Marsan (40). L'enjeu : un accompagnement complet en certification, acoustique et réglementation thermique pour des logements répondant aux exigences de la transition énergétique et environnementale. ♦

3 500

missions d'évaluation et d'expertise réalisées en 2019

Une expertise confirmée en BIM

Fort d'une expérience aujourd'hui importante sur des sujets majeurs tel que le BIM (*Building Information Modeling*), QIOS a été sélectionné pour assister la maîtrise d'ouvrage pour la définition et le suivi de la démarche BIM d'un projet d'ampleur : la construction du nouveau pôle social départemental du Havre. En intégrant la démarche BIM, le département de la Seine-Maritime souhaite construire mieux tout en optimisant l'exploitation-maintenance du bâtiment et ainsi réaliser un ouvrage pérenne, respectueux de l'environnement et garantissant le confort des usagers. QIOS apporte, dans ce cadre, son expertise en accompagnement – conseil et gestion de projet avec une attention particulière à la formation des équipes et la bonne collaboration des différents intervenants.

Zoom sur



Didier CHRISTOPHLE,

Président de QIOS

2 questions à...

Comment QIOS accompagne-t-il les professionnels de l'immobilier ?

Face aux mutations du secteur et pour répondre aux nouvelles exigences de leurs clients, les acteurs de la construction et de l'immobilier doivent aujourd'hui intégrer des critères toujours plus importants de qualité et de performance au cœur de leurs projets. Fort d'une expertise de plus de 20 ans, QIOS met à leur disposition une gamme de services constamment enrichie en vue de les accompagner dans le pilotage de leur performance. L'entreprise s'appuie sur les savoir-faire d'une équipe d'experts en audit, évaluation, étude, contrôle et mesures intervenant sur toutes les phases du projet : de la réalisation à l'exploitation, du diagnostic à la conception.

Quelle est la stratégie de développement de l'entreprise ?

Créée pour faire face au développement important de l'activité de certification dans le logement, QIOS a, au fil des années, élargi son expertise à de nouveaux domaines. Environnement, énergie, thermique, numérique, acoustique et vibration, sont quelques-unes des thématiques aujourd'hui couvertes par QIOS dans l'objectif d'offrir des prestations à forte valeur ajoutée et d'accompagner toujours plus largement les professionnels de l'immobilier dans le contrôle et l'optimisation de leur performance. Une diversification de nos activités que nous allons intensifier dans les prochaines années pour une offre de services toujours plus complète et adaptée aux besoins de nos clients et enjeux du secteur.



RÉPONDRE AUX ENJEUX DE SOLIDARITÉ ET DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Respect, engagement et loyauté, progrès, esprit d'équipe et rigueur, sont les valeurs partagées par l'ensemble des collaborateurs et membres du Groupe QUALITEL. Des valeurs qui forgent l'identité du Groupe et structurent au quotidien son action en contribuant à l'amélioration continue de ses actions. Dans la continuité de sa mission d'intérêt général au service d'un habitat meilleur, QUALITEL a poursuivi une politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) ambitieuse. Le Fonds de dotation QUALITEL créé en faveur du logement des populations fragilisées est une autre illustration de son engagement social et responsable. Bénéficiaire d'une notoriété grandissante, celui-ci s'impose aujourd'hui comme un acteur solidaire important au service du logement pour tous.



Une politique RH favorisant un environnement professionnel dynamique et épanouissant

Autre enjeu de cette démarche : offrir des conditions de travail veillant au bien-être des salariés. QUALITEL s'appuie, dans cette optique, sur une politique de ressources humaines de proximité visant à donner à chacun les moyens de développer ses compétences individuelles tout en participant à la réussite collective du groupe. Dans le cadre du plan de formation, QUALITEL a permis le développement des compétences numériques de ses collaborateurs grâce aux formations en *blended learning* et aux modules d'auto-formation personnalisés proposés par l'école du TANU. La convivialité et la qualité de vie au travail ont été renforcées par la nomination d'un chargé du bien-vivre au travail et par la multiplication d'actions de sensibilisation ou de sorties culturelles, d'événements sportifs qui seront confortés en 2020 par les « temps forts de la RSE » déployés tout au long de l'année. La politique de parrainage des nouveaux collaborateurs et le déploiement du télétravail viennent compléter la démarche du Groupe en faveur d'un cadre de travail agile basé sur l'engagement mutuel. En matière de non-discrimination enfin, QUALITEL est particulièrement attentif à l'égalité hommes / femmes, ainsi qu'à l'embauche et au maintien dans l'emploi des seniors et personnes en situation de handicap. ♦

UNE ORGANISATION AU SERVICE DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL



Dialoguer avec nos parties prenantes et s'assurer au quotidien du bon respect de nos valeurs est l'un des fondements de notre politique RSE.

Elizabeth TEIXEIRA-FAUCHEUX
Directrice qualité, développement durable et management des risques

Un engagement durable inscrit au cœur des processus décisionnels

Issue d'une démarche volontaire contribuant tant à la performance économique qu'aux bénéfices sociétaux et environnementaux, la politique RSE initiée par QUALITEL dès 2016 est au cœur de son plan stratégique. Elle se fonde sur des enjeux prioritaires tels la transparence et l'éthique dans l'organisation de la structure et des processus de décision, le développement de relations de confiance et de partenariat avec les communautés, la contribution au développement des territoires ou la réduction de ses impacts environnementaux directs et indirects. En 2019, l'accent a notamment été mis sur la réduction de la pollution numérique. Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques, analyse et nettoyage des serveurs, réduction et stockage des emails ont fait partie des actions concrètes mises en œuvre.

Zoom sur

Organisation d'une journée de solidarité en faveur des associations lauréates du Fonds de dotation.

Cette journée solidaire animée par Unis-Cité avait pour objectif de faire connaître aux collaborateurs les actions des associations soutenues par le Fonds, dans le cadre de la convention annuelle de QUALITEL, temps fort de mobilisation et de cohésion autour des valeurs du Groupe. Au total, 172 collaborateurs ont apporté leur aide à 7 structures associatives aux champs d'action variés (aide aux migrants, éducation, lutte contre l'isolement, handicap). Près de 540 heures de volontariat ont été réalisées auprès de 420 bénéficiaires directs.



Un appel à projets au succès confirmé

Pour la 8^e année consécutive, le Fonds de dotation QUALITEL lançait en 2019 son appel à projets avec une dotation record de 245 000 euros. Au total, 250 associations de lutte contre le mal logement ont candidaté pour un résultat de 31 projets financés. Une véritable reconnaissance, de la part des associations et organismes sans but lucratif, de l'implication du Fonds de dotation en faveur du logement des populations fragilisées. Parmi les initiatives soutenues : la rénovation d'une résidence sociale à Paris par l'Association Apprentis d'Auteuil ou un projet d'accompagnement à l'autonomie numérique par Emmaüs Connect. Avec un total de 124 projets solidaires soutenus dans la France entière depuis sa création, le Fonds a démontré sa capacité à répondre aux nouveaux enjeux de l'habitat.

UN FONDS DE DOTATION EN FAVEUR DU LOGEMENT POUR TOUS

Des mécènes toujours plus nombreux pour renforcer l'accompagnement des populations mal-logées

Depuis le virage amorcé en 2018 avec l'engagement des organismes et entreprises Malakoff Médéric Humanis, Rockwool et Pierre Étoile aux côtés de CERQUAL Qualitel Certification, sept nouveaux mécènes sont venus rejoindre, en 2019, le Fonds de dotation QUALITEL : BNP Paribas Real Estate, Qualibat, Fase, Nicoll, la Fédération des Ascenseurs, Diagonale et Qualigaz. Chacun d'entre eux a pu récompenser, sous forme de prix spéciaux, des initiatives solidaires en lien avec ses métiers et enjeux du Fonds de dotation : l'autonomie des personnes âgées, l'habitat durable, la maîtrise des consommations d'énergie ou encore la sécurité électrique. Ils ont également pu participer à l'organisation de visites sur site pour des moments riches d'échanges avec les associations bénéficiaires. En fédérant autour de son action un réseau d'acteurs solidaires représentant la chaîne de l'habitat, le Fonds de dotation QUALITEL finance toujours plus de projets au bénéfice des plus défavorisés.



Engagé aux côtés des associations, le Fonds de dotation QUALITEL participe au développement d'initiatives solidaires et innovantes permettant aux plus démunis d'accéder à un logement de qualité et ainsi faciliter leur insertion sociale.

Lisa SULLEROT
Directrice relations institutionnelles
et Déléguée du Fonds de dotation

11

mécènes partenaires
des appels à projets

Le grand public associé aux enjeux de solidarité

Grâce au partenariat initié depuis 2017 avec la plateforme de crowdfunding Les Petites Pierres, le Fonds de dotation QUALITEL engage chacun à s'impliquer autour d'initiatives solidaires tout en démultipliant son impact social et sa capacité de financement. En 2019, six projets emblématiques ont ainsi bénéficié d'une campagne en ligne, faisant appel à la générosité du public. Le principe : 1 euro versé par le grand public = 1 euro ajouté par le Fonds de dotation. Parmi les projets soutenus : la création d'une cuisine nomade par l'Association Espace Temps FJT ou la création d'une ferme agroécologique par l'Association Emmaüs. Un mécénat novateur exploitant les nouvelles pratiques numériques. ♦

Depuis sa création en 2012 :

124

projets solidaires soutenus sur
l'ensemble du territoire

850

dossiers examinés

+ d'1 M€

versé aux associations

Zoom sur

Le Prix coup de cœur des collaborateurs décerné à l'Association Léa

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 2019, c'est l'Association Léa et son projet de création de places d'hébergement pour des femmes victimes de violence qui était mise à l'honneur.

