

REFERENTIEL HQE RESIDENTIAL

**Référentiel d'exigences pour les services client de
projet de bâtiment en construction et en rénovation**
HQE Residential certifié par CERQUAL Qualitel
Certification

Version 02 : 1^{er} janvier 2025

www.qualitel.org
136 Bd Saint Germain - 75006 Paris - France



AVERTISSEMENT

Le présent référentiel élaboré par CERQUAL Qualitel Certification, est protégé par le droit d'auteur et
reconnu par la convention de Berne - Tous droits réservés.

SOMMAIRE

1.	INTRODUCTION	4
2.	VENTES DE LOGEMENTS	5
2.1	OFFRE ET REVUE COMMERCIALE	5
2.2	OFFRE ET REVUE CLIENTELE	6
2.3	VENTE SUR PLANS	6
2.4	VENTE APRES ACHEVEMENT.....	9
3.	LOCATION DE LOGEMENTS.....	11



Qualité de services et d'information

0. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N° et date de version	Date de mise en application	Principales modifications effectuées
01 / 01/01/2023	01/01/2023	Première mise en application
02 01/01/2025	01/01/2025	Modifications indiquées en violet dans le présent document

1. INTRODUCTION

Le contenu du référentiel HQE Résidentiel se compose de 3 documents :

- Le référentiel Technique
- Le référentiel de Management de projet et Gouvernance
- Le référentiel de Qualité des Services et d'Information.

La certification HQE Résidentiel contribue à l'atteinte de 10 des 17 objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par l'Organisation des Nations Unies pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

Le présent document spécifie les exigences de services et information relatives à la performance des bâtiments Résidentiels en construction et rénovation.

2. VENTES DE LOGEMENTS

2.1 OFFRE ET REVUE COMMERCIALE

QSI.1.1.1

Le Demandeur doit déterminer son offre commerciale qui comprend :

- › les plans ;
- › la grille de prix de vente ;
- › les prestations (descriptif notaire) ;
- › les documents commerciaux (plaquettes, maquettes, etc.) ;
- › l'argumentaire (avantages de l'opération en termes de cadre de vie, de desserte, de commodités, de possibilités de financement, de respect de l'environnement, de confort, etc.).

Des offres spécifiques complémentaires peuvent éventuellement figurer dans l'offre commerciale (financement, mise en place de locataire, garantie de loyer...)

QSI.1.1.2

Avant de prendre ses engagements ou de diffuser des informations commerciales sur son opération, le Demandeur doit faire la revue de ces engagements ou informations afin de s'assurer :

- › qu'ils sont réalisables ;
- › qu'ils correspondent à ce qu'il a prévu de faire.

QSI.1.1.3

Le Demandeur veille à l'exactitude et à la cohérence des informations contenues dans :

- › les documents de conception ;
- › la publicité ;
- › les documents du marché conclu avec les entreprises ;
- › le dossier commercial ou l'offre commerciale.

Il vérifie notamment à cet égard les données chiffrées annoncées par voie publicitaire (prix proposés, surfaces, distances relatives aux moyens de transport, temps de parcours, etc.).

Les résultats de cette revue et des actions en découlant doivent être enregistrés.

2.2 OFFRE ET REVUE CLIENTELE

QSI.1.2.1

Le Demandeur :

- › identifie, analyse et définit les conditions de réalisation de certaines options ou travaux modificatifs accessibles aux clients.
- › met en place une procédure de gestion des modifications et travaux supplémentaires demandés par les clients qu'il informe de leurs conditions d'exécution et de leur coût.
- › évalue l'incidence technique, financière et sur le respect des délais pour s'assurer qu'il peut prendre l'engagement de réaliser les travaux modificatifs demandés par ses clients.

Afin d'assurer l'exactitude, la clarté et la précision des engagements pris vis-à-vis des clients, le Demandeur vérifie la cohérence du dossier commercial avec le dossier remis à la personne juridique en charge des enregistrements des titres de propriété. Dans les cas d'une offre de services spécifiques annoncée (financement, mise en place de locataire, garantie de loyer, ...), l'offre doit être claire, détaillée et mise à jour en temps utile.

2.3 VENTE SUR PLANS

2.3.1 AVANT CONTRACTUALISATION

QSI.1.3.1.1

Pour chaque opération, le Demandeur doit explicitement afficher :

- › le nom du (ou des) promoteur(s),
- › la raison sociale et le nom du titulaire de la marque commerciale,
- › l'adresse du siège social,
- › le montant du capital social,
- › les informations concernant les assurances et les garanties.

QSI.1.3.1.2

Pour chaque opération, le Demandeur doit être en mesure de fournir de façon explicite :

- › au futur acquéreur, une information sur :
 - les moyens d'accès,
 - le plan de situation,
 - le plan de masse,
 - les plans côtés,

- les prestations et produits,
- les caractéristiques de la certification HQE résidentiel.
- › au vendeur, les éléments de réponse sur les points listés ci-dessus destinés au futur acquéreur.

2.3.2 LORS DE LA CONTRACTUALISATION

QSI.1.3.2.1

Un contrat de vente est établi dans le respect de la réglementation du pays en vigueur.

QSI.1.3.2.2

Le Demandeur fournit au Client une information détaillée, objective et compréhensible sur le contenu des garanties de construction associées au logement (par exemple : parfait achèvement, garantie fabricant, ...) et des assurances construction (par exemple : dommage-ouvrage).

QSI.1.3.2.3

Le Demandeur s'engage contractuellement sur les délais de livraison.

QSI.1.3.2.4

L'obtention de la certification HQE Résidentiel est un élément contractuel.

2.3.3 DE LA CONTRACTUALISATION A LA LIVRAISON

QSI.1.3.3.1

Le Demandeur respecte le planning d'information suivant au Client :

- › 3 mois avant la livraison, un courrier informe le Client de la date de livraison exprimée en quinzaine,
- › 1 mois avant la livraison, un courrier informe le Client de la semaine concernée par la livraison.

QSI.1.3.3.2

Tout élément majeur pouvant entraîner un retard est communiqué au Client par courrier (exemples : faillite d'une des entreprises intervenant sur le chantier, intempéries, épidémies...).

QSI.1.3.3.3

Une visite de l'opération et du logement avec le Client est proposée et organisée sur chantier lorsque le cloisonnement des logements est réalisé dès la mise en sécurité du chantier.

QSI.1.3.3.4

Les conditions d'acceptation des Travaux Modificatifs Acquéreur (TMA) sont les suivantes :

- › les qualités d'usage et de confort des autres logements doivent être maintenues,
- › la réglementation est respectée dans tous les cas,
- › les TMA ne remettent pas en cause la certification HQE Résidentiel retenue par le Demandeur pour l'opération,
- › les travaux réservés éventuels répondent aux mêmes obligations, en cas de substitution.

Le Demandeur doit fournir une information au Client concernant les performances exigées. Un cahier des charges devra être établi.

L'acquéreur s'engage à respecter le cahier des charges ainsi établi, permettant de respecter les exigences HQE Résidentiel retenues pour l'ensemble de l'opération.

2.3.4 A PARTIR DE LA LIVRAISON

QSI.1.3.4.1

Le Demandeur remet au Client, lors de la remise des clés, l'attestation de conformité à la certification HQE Résidentiel de l'opération.

QSI.1.3.4.2

Un livret concernant le logement et les équipements communs est remis à chaque propriétaire. Ce livret, à remettre au Client lors de la remise des clés, comprend au minimum :

- › les modes d'emploi et les bonnes pratiques d'entretien des équipements du logement,
- › la liste des concessionnaires,
- › une information sur les équipements communs,
- › la conduite à tenir en cas de désordres (interlocuteurs, n° de téléphone).

QSI.1.3.4.3

Le Demandeur s'engage à assurer, pendant 1 an après remise des clés à l'acquéreur, le traitement des réclamations :

- › soit en communiquant la solution envisagée dans les 20 jours calendaires suivant la demande
- › soit dans les délais suivants :

- 10 jours calendaires pour apporter une réponse,
- 60 jours calendaires pour le traitement de la réclamation (communication de la solution envisagée).

QSI.1.3.4.4

Des études de satisfaction Clients sont réalisées par le Demandeur à son initiative. Elles interviennent dans les 12 mois qui suivent la date de la livraison.

Leur contenu comporte 2 niveaux :

- › respect des engagements de services,
- › satisfaction concernant l'organisation de la société et le produit.

2.4 VENTE APRES ACHEVEMENT

2.4.1 LORS DE LA CONTRACTUALISATION

QSI.1.4.1.1

Pour chaque opération, le Demandeur doit explicitement afficher :

- › le nom du (ou des) promoteur(s),
- › la raison sociale et le nom du titulaire de la marque commerciale,
- › l'adresse du siège social,
- › le montant du capital social,
- › les informations concernant les assurances et les garanties. concernant les assurances et les garanties.

QSI.1.4.1.2

Pour chaque opération, le Demandeur doit être en mesure de fournir de façon explicite :

- › au futur acquéreur, une information sur :
 - les moyens d'accès,
 - le plan de situation,
 - le plan de masse,
 - les plans côtés,
 - les prestations et produits,
 - les caractéristiques de la certification HQE résidentiel.

- › au vendeur, les éléments de réponse sur les points listés ci-dessus destinés au futur acquéreur.

QSI.1.4.1.3

Un contrat de vente est établi dans le respect de la réglementation du pays en vigueur.

QSI.1.4.1.4

Le Demandeur fournit au Client une information détaillée, objective et compréhensible sur le contenu des garanties de construction associées au logement (par exemple : parfait achèvement, garantie fabricant, ...) et des assurances construction (par exemple : dommage-ouvrage).

QSI.1.4.1.5

Le Demandeur remet au Client, lors de la remise des clés, l'attestation de conformité à la certification HQE Résidentiel de l'opération.

QSI.1.4.1.6

Un livret concernant le logement et les équipements communs est remis à chaque propriétaire. Ce livret, à remettre au Client lors de la remise des clés, comprend au minimum :

- › les modes d'emploi et les bonnes pratiques d'entretien des équipements du logement,
- › la liste des concessionnaires,
- › une information sur les équipements communs,
- › la conduite à tenir en cas de désordres (interlocuteurs, n° de téléphone).

2.4.2 A PARTIR DE LA LIVRAISON

QSI.1.4.2.1

Le Demandeur s'engage à assurer, pendant 1 an après remise des clés à l'acquéreur, le traitement des réclamations :

- › soit en communiquant la solution envisagée dans les 20 jours calendaires suivant la demande
- › soit dans les délais suivants :
 - 10 jours calendaires pour apporter une réponse,
 - 60 jours calendaires pour le traitement de la réclamation (communication de la solution envisagée).

QSI.1.4.2.2

Des études de satisfaction Clients sont réalisées par le Demandeur à son initiative. Elles interviennent dans les 12 mois qui suivent la date de la livraison.

Leur contenu comporte 2 niveaux :

- › respect des engagements de services,
- › satisfaction concernant l'organisation de la société et le produit.

3. LOCATION DE LOGEMENTS

Cette situation concerne les opérations immobilières (toute ou partie) pour lesquelles le propriétaire de l'opération loue les logements.

QSI.2.1

Pour les opérations immobilières (toute ou partie) pour lesquelles le propriétaire de l'opération loue les logements, la législation en vigueur est respectée.

QSI.2.2

Un livret concernant le logement et les équipements communs est remis à chaque locataire. Ce livret, à remettre au locataire lors de la remise des clés, comprend au minimum :

- › les modes d'emploi et les bonnes pratiques d'entretien des équipements du logement,
- › la liste des concessionnaires,
- › une information sur les équipements communs,
- › la conduite à tenir en cas de désordres (interlocuteurs, n° de téléphone).

QSI.2.3

Des études de satisfaction Clients sont réalisées par le Demandeur à son initiative. Elles interviennent dans les 12 mois qui suivent la date d'emménagement du locataire.

Leur contenu porte notamment sur la satisfaction concernant l'organisation du propriétaire et le produit.