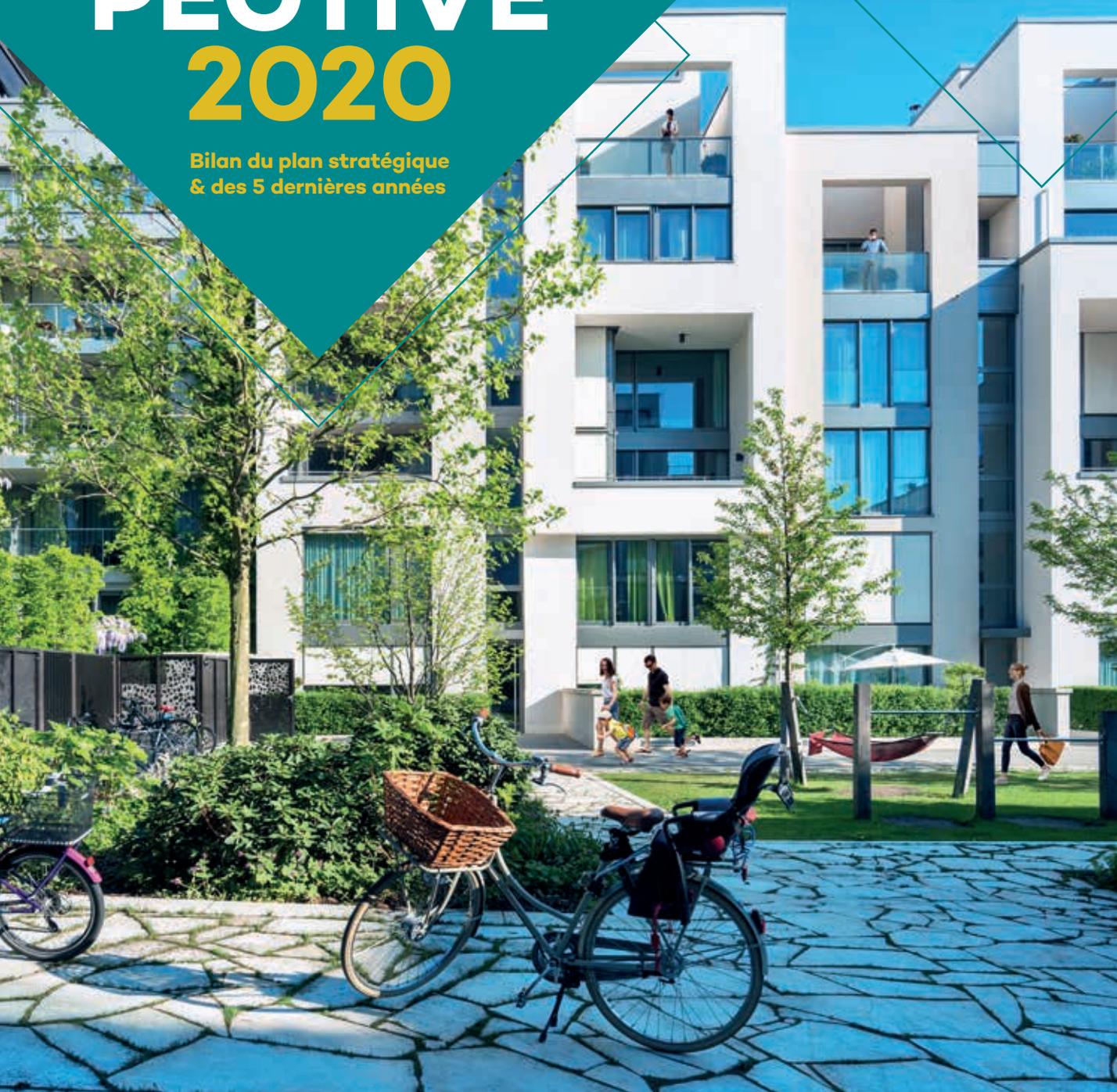


♦♦♦♦

# RÉTROS PECTIVE 2020

Bilan du plan stratégique  
& des 5 dernières années





# VOCA TION

## Un logement de qualité pour tous

Depuis plus de 45 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, dans cette optique, l'ensemble des acteurs dans l'appréhension des nouveaux enjeux auxquels le secteur est confronté.

Changement climatique, rénovation énergétique, évolutions des modes de vie, développement des technologies, en 2020, ces grands défis posés par les transitions énergétique, environnementale, numérique et sociétale ont été amplifiés par une crise sans précédent qui a rappelé à tous l'importance de vivre dans un logement confortable, sain, sûr et respectueux de l'environnement.

Dans ce contexte, en totale résonance avec le message qu'elle porte depuis sa création, l'Association QUALITEL réaffirme encore plus son implication auprès des pouvoirs publics, professionnels et particuliers en faveur d'un habitat de qualité et confirme l'ancrage de son action au cœur des grands enjeux de notre temps.

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 est aujourd'hui l'acteur de référence de la qualité du logement.



# Entretien avec BERTRAND DELCAMBRE PRÉSIDENT



**L'année 2020 marque l'aboutissement d'un plan stratégique ambitieux au service d'un habitat de qualité pour tous. Quels en étaient les grands enjeux ?**

— Dans un monde en perpétuelle transition énergétique, environnementale, numérique et sociétale, QUALITEL accompagne l'ensemble des acteurs dans l'appréhension de ces évolutions. C'est l'ambition du plan stratégique qui vient de s'achever. Grâce à un programme de recherche ambitieux et des partenariats avec les grands acteurs du secteur, nous sommes à l'écoute des nouvelles préoccupations, telles que l'économie circulaire, les matériaux bio-sourcés, l'air intérieur ou encore la maîtrise du carbone. Notre rôle, sur ces sujets, est primordial en vue d'éclairer les décisions des pouvoirs publics, mais aussi en vue d'accompagner les professionnels sur les volets certification, expertise et formation. Il est de même essentiel auprès du grand public que nous sensibilisons à la qualité de l'habitat ou à la rénovation énergétique, aujourd'hui priorité nationale.

**Quel regard portez-vous sur les solutions apportées par QUALITEL ces cinq dernières années ?**

— En cinq ans, QUALITEL a indéniablement fait progresser la qualité du logement en France et le mieux vivre de tous. Son référentiel de certification



**Notre rôle est primordial auprès des pouvoirs publics en vue d'éclairer leurs décisions et des professionnels que nous accompagnons sur les volets certification, expertise et formation. Il est de même essentiel auprès du grand public que nous sensibilisons à la qualité de l'habitat.**

NF Habitat – NF Habitat HGE, aujourd'hui largement plébiscité par les professionnels et acteurs territoriaux est reconnu comme un gage de confiance et de performance par l'ensemble du secteur. Il offre un cadre technique et réglementaire modulable, évoluant au gré des enjeux énergétiques et environnementaux. Ouvert à tous types de projets – collectif, individuel, copropriété – en construction, rénovation ou exploitation, il s'adapte également aux contextes locaux avec une offre d'applicatifs territorialisés. QUALITEL s'implique aussi pour la rénovation énergétique du parc existant. Avec près de 20 000 logements engagés en certification, un accompagnement des professionnels et des opérations d'envergure tel le programme Copros Vertes, cet engagement précurseur lui permet aujourd'hui d'apporter son expertise aux pouvoirs publics et aux professionnels. Autre transition, autre enjeu : la percée du numérique dans les métiers du bâtiment. Nous avons, grâce à notre projet QualiBIM et la digitalisation de notre certification, contribué activement au déploiement du BIM et à la pratique du travail collaboratif.



Enfin, l'élaboration d'outils spécifiques, tel que notre baromètre annuel, nous permet de mieux comprendre les préoccupations des Français en matière d'habitat et de porter, auprès des pouvoirs publics et des professionnels, la voix des particuliers. Nous leur avons par ailleurs consacré un dispositif complet, toujours dans notre objectif de sensibiliser le plus grand nombre à la qualité de l'habitat : plateforme d'information, outil d'auto-évaluation, forte proximité sur les réseaux sociaux et, plus récemment, CLÉA, l'Espace Numérique du Logement.

**Vous venez d'être réélu à la présidence de QUALITEL, quelles sont vos ambitions ?**

— La qualité du logement est, aujourd'hui plus que jamais, un véritable enjeu de société et une préoccupation majeure des Français. Pour QUALITEL, cette prise de conscience est source d'enseignements pour l'avenir. Tout d'abord, la nécessité de penser la qualité des logements avant tout pour leurs habitants. Nous avons accumulé de nombreuses données sur la façon dont les français vivent leur logement. Nous devons poursuivre cet effort et valoriser cette connaissance en la corrélant à la mesure technique de la qualité. L'ambition à terme : objectiver à grande échelle les déterminants de la qualité et bâtir un dispositif éclairant les choix des particuliers. Nous allons également poursuivre notre implication auprès des pouvoirs publics. La rénovation est l'un des axes majeurs de notre nouveau plan stratégique. Nous poursuivrons, enfin, notre accompagnement des professionnels du bâtiment, notamment par la formation à la Réglementation Environnementale RE2020. Notre rôle sera déterminant pour les accompagner dans ce tournant majeur.

# Entretien avec ANTOINE DESBARRIÈRES

## DIRECTEUR



**L'année 2020 a été, à tous points de vue, très particulière. Comment avez-vous accompagné vos clients, vos parties prenantes et vos équipes dans ce contexte ?**

— L'année 2020 restera, pour tous, une année singulière. Les fortes contraintes sanitaires nous ont obligés à plus d'agilité. Une agilité confirmée par la mise en œuvre immédiate d'un plan de continuité d'activités nous permettant de poursuivre, en distanciel, la majeure partie d'entre elles. Nous avons également adapté l'accompagnement proposé à nos clients avec un ajustement de nos processus d'intervention, le report de certaines opérations, l'aménagement de notre offre de formations et bien sûr une disponibilité et une écoute renforcées. Grâce à l'engagement de nos collaborateurs et la performance de nos filiales opérationnelles - CERQUAL Qualitel Certification et QIOS - nos activités de certification et d'expertise ont vu leurs résultats dépasser les objectifs. 141 400 logements sont ainsi engagés en certification, plus de 50 aménageurs et collectivités prescripteurs de la marque NF Habitat - NF Habitat HQE et les demandes augmentent fortement sur les labels visant la réduction carbone, E+C- et BBCA, ce dont nous nous réjouissons.

**2020 marque également l'aboutissement du plan stratégique porté par QUALITEL. Quelles solutions déployées tout au long de l'année viennent concrétiser ses engagements ?**

— Avec l'aboutissement de projets majeurs, QUALITEL a réalisé des avancées significatives sur chacun des six axes de son plan stratégique. En réponse aux enjeux actuels de transition énergétique et environnementale, QUALITEL a ainsi engagé des évolutions importantes de son référentiel de certification

NF Habitat - NF Habitat HQE, concrétisées par le lancement, en 2020, d'une nouvelle version enrichie de quatre profils sur des thématiques phares : l'air intérieur, le bas carbone, l'économie circulaire, la biodiversité. Avec la refonte complète du volet rénovation, cette nouvelle version répond également à un axe stratégique primordial pour QUALITEL : la contribution à l'enjeu national de rénovation du parc de logements existants. En parallèle, nous avons mené une grande étude réalisée par IPSOS, Homadata et Adéquation, portant sur les bénéfices concrets de la certification. Nous en étions convaincus, nous en avons aujourd'hui la preuve : la certification NF Habitat - NF Habitat HQE a un impact majeur sur des aspects essentiels du confort et de la qualité de vie des habitants, tels l'acoustique ou le confort thermique mais également sur la valeur patrimoniale des logements. La transition numérique est un autre enjeu de taille. Dans ce domaine également, QUALITEL a su se positionner par un fort accompagnement

au déploiement du BIM dans le secteur de l'immobilier. En 2020, le lancement de l'application NF Habitat a permis un accès direct aux exigences de notre

**La crise sanitaire que nous traversons nous a contraint à faire preuve d'agilité. Une agilité qui fait aujourd'hui partie de notre ADN et que nous déploierons avec conviction au travers de nos engagements pour un habitat meilleur.**

référentiel depuis les outils de conception numérique, encourageant dans le même temps le mode collaboratif. Nous avons également poursuivi nos travaux pour le développement de nouveaux outils numériques au service de nos clients. Deux thématiques sont aujourd'hui à l'étude : la mesure de la performance énergétique et le calcul prévisionnel de la qualité de l'air intérieur. Enfin, nous avons lancé CLÉA, notre Espace Numérique du Logement, successeur de GISELE, qui s'inscrit dans notre objectif de sensibilisation du grand public à la qualité de l'habitat et qui sera compatible avec les exigences du futur Carnet d'Information du Logement dont l'entrée en vigueur est a priori prévue en 2022. 18 000 logements ont été engagés dans ce dispositif depuis le 1<sup>er</sup> octobre, auxquels s'ajoutent 22 000 logements engagés sur GISELE cette année, et ce n'est qu'un début.

**Et demain ?**

— Nos logements devront demain mieux prendre en compte les attentes de leurs habitants, notamment la capacité à s'adapter aux différentes périodes de la vie. Notre baromètre annuel, réalisé en 2020 sur l'agencement et l'environnement des logements, est sur ce point éloquent : les Français plébiscitent des logements flexibles, pratiques, plus écologiques et adaptés au bien-vieillir. Exacerbé par les confinements et couvre-feux successifs, le manque d'espace est également prégnant. Autant de pistes à explorer pour dessiner le logement de demain.



# NOTRE ADN :

## La qualité de l'habitat

Acteur majeur au service de la qualité du logement, créé en 1974 à l'initiative du Secrétariat d'État au Logement, l'Association QUALITEL poursuit, depuis bientôt 50 ans, sa mission d'intérêt général pour un habitat meilleur. Son ambition : faire progresser la qualité du logement et œuvrer pour un habitat confortable, sain, sûr, performant et durable au bénéfice de tous. Elle accompagne, dans cette optique, l'ensemble des acteurs – professionnels, pouvoirs publics et usagers – dans l'appréhension des enjeux environnementaux, énergétiques et sociétaux auxquels le secteur est aujourd'hui confronté. Association indépendante, elle fédère, autour de cet objectif commun, les principaux organismes : organisations professionnelles, associations de consommateurs et pouvoirs publics.



### Cinq activités au service de la qualité



#### LA CERTIFICATION des logements

Offrir via la certification NF Habitat – NF Habitat HQE un cadre technique, réglementaire et environnemental, véritable repère de confiance et de performance à destination des collectivités territoriales et des professionnels de l'immobilier (aménageurs, promoteurs, bailleurs, constructeurs et syndics) pour la construction, la rénovation et l'exploitation de logements de qualité, innovants, sûrs et durables.



#### L'INFORMATION du grand public

Porter l'enjeu de la qualité de l'habitat auprès de tous les publics et faire de chacun un acteur du bien-vivre chez soi par le déploiement d'un dispositif complet – plateforme interactive, outil d'auto-évaluation, réseaux sociaux, Espace Numérique du Logement – permettant la diffusion d'une information de proximité, pédagogique, accessible et gratuite.



#### LA RECHERCHE liée au logement

Appréhender les problématiques d'avenir, telles que la résilience, la biodiversité, l'économie circulaire ou l'habitat connecté, anticiper les évolutions réglementaires, techniques, environnementales ou sociétales et imaginer les solutions innovantes au service de l'habitat de demain.



#### LA FORMATION des professionnels du secteur

Accompagner et former les professionnels de l'immobilier et de la construction aux nouveaux enjeux de l'habitat, contribuer à leur montée en compétences et favoriser leur adaptation aux évolutions de leurs métiers et de leur environnement.



#### L'ÉVALUATION ET L'EXPERTISE

Évaluer, mesurer et diagnostiquer dans le cadre de la certification et accompagner le cas échéant les maîtres d'ouvrage sur la performance technique de leurs immeubles ou des opérations immobilières en construction ou rénovation.

## Une organisation au service de sa mission

Pour faire progresser la qualité du logement et œuvrer pour un habitat meilleur, l'Association QUALITEL s'appuie sur ses filiales CERQUAL Qualitel Certification, QUALITEL Formation, QIOS, Cerway et QUALITEL Espace Numérique du Logement ainsi que sur son Fonds de dotation, l'ensemble de ces organismes formant le Groupe QUALITEL. L'activité du Groupe QUALITEL bénéficie également d'un fort ancrage territorial avec une présence sur l'ensemble du territoire national avec des directions régionales et des agences locales.



## Une gouvernance ouverte et plurielle

Forte d'un conseil d'administration représentant les intérêts des différentes parties prenantes du secteur du logement, QUALITEL favorise, à travers sa gouvernance, pluralisme, indépendance et impartialité. Le COFRAC - Comité français d'accréditation - assure, de même, un contrôle régulier de la conformité des pratiques de CERQUAL Qualitel Certification\*, organisme certificateur de l'Association QUALITEL.

\* Accréditation COFRAC n°5-0050 – Section certification de produits et services, listes des sites accrédités et portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## Composition du conseil d'administration au 1<sup>er</sup> mai 2021

◆ Associations, mouvements et organisations représentant 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, FPI, FEPL, FNAIM, Pôle Habitat FFB, USH, UNPI
◆ Associations et organismes représentatifs des professionnels concourant à la réalisation des bâtiments	AIMCC, CAPEB, CINOV Ingénierie, COPREC, CNOA, FFB, UNSFA, SYNAMOME
◆ 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

# 14

implantations régionales dans toute la France

# 1

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



# 3 M

de logements certifiés depuis sa création

# 1,7 M

de visiteurs depuis 2019 sur le site [qualitel.org](http://qualitel.org) particuliers



# 180

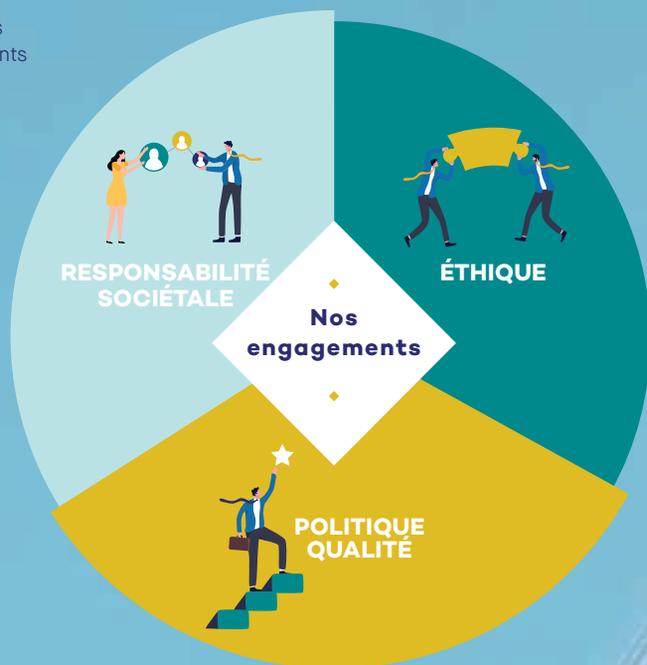
collaborateurs en 2020, dont 54% de femmes et 46% d'hommes

## Des valeurs inspirantes

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



- RESPECT
- ENGAGEMENT ET LOYAUTÉ
- PROGRÈS
- ESPRIT D'ÉQUIPE
- RIGUEUR



## Une politique sociale et responsable

Dans la continuité de sa mission d'intérêt général au service d'un habitat meilleur, QUALITEL poursuit une politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) ambitieuse. Elle se fonde sur des enjeux prioritaires tels que le développement de relations de confiance et de partenariat avec l'ensemble de ses parties prenantes, la transparence et l'éthique dans son organisation et ses processus de décision, la contribution au développement des territoires ou la réduction de ses impacts environnementaux.

Au cœur de cette démarche, la gestion des ressources humaines vise à donner à chacun les moyens de développer ses compétences individuelles tout en participant à l'efficacité collective grâce à un management de proximité favorisant un environnement professionnel agile,

dynamique, collaboratif et convivial. En 2020, cet engagement de longue date auprès de ses collaborateurs a pris la forme d'un dialogue social renforcé autour de l'accompagnement de chaque salarié. Déploiement du télétravail, poursuite de la transformation numérique de ses activités, soutien aux collaborateurs fragilisés par le contexte sanitaire, accompagnement des managers intermédiaires, développement du flex office, et poursuite des actions engagées pour le bien-vivre au travail comptaient parmi les axes prioritaires.

## Un Fonds de dotation en faveur du logement pour tous

Le Fonds de dotation QUALITEL, créé en 2011 en faveur du logement des populations fragilisées, est une autre illustration de l'engagement social et responsable de l'Association QUALITEL. Favoriser l'accès au logement pour les plus défavorisés, former aux bons usages de l'habitat, soutenir la recherche scientifique et développer des outils numériques au service de la solidarité, tels sont les objectifs poursuivis. Bénéficiant d'une notoriété toujours grandissante, avec en 2020, 255 candidatures, 30 projets financés et 220 000 euros versés dans le cadre de son appel à projets annuel, celui-ci s'impose aujourd'hui comme un acteur solidaire majeur au service d'un logement de qualité pour tous. En fédérant autour de son action un réseau d'acteurs engagés, le Fonds de dotation QUALITEL finance toujours plus de projets au bénéfice des plus démunis. Depuis 2018, neuf partenaires mécènes ont ainsi rejoint la lutte contre le mal-logement\*. Ils récompensent des innovations sociales en lien avec leurs métiers et enjeux. Quant aux collaborateurs, ils s'impliquent chaque année dans la remise d'un prix coup de cœur et se verront prochainement proposer un nouveau dispositif de parrainage solidaire qui consistera, sur la base du volontariat, à parrainer l'un des lauréats de 2020.

\* BNP Paribas Immobilier, CERQUAL Qualitel Certification, Fase, la Fédération des Ascenseurs, Malakoff Médéric Humanis, Pierre Étoile, Qualibat, Qualigaz, Rockwool France

### FOCUS 2020

#### Les projets des lauréats 2020

En 2020, 30 associations et organismes d'intérêt général bénéficiaient du soutien du Fonds de dotation QUALITEL pour le lancement et le déploiement de leur initiative solidaire. Depuis, plusieurs d'entre eux ont réalisé des avancées significatives. Parmi les projets d'habitat partagé, l'Union pour l'Enfance – Maison Pauline Kergomard a ainsi accueilli deux premières familles en colocation au sein d'une maison à Cachan, tandis que l'association Habit'âge s'apprête à poser la première pierre d'un projet de logements pour personnes âgées au cœur d'un village du Maine-et-Loire. L'OPAC Saône-et-Loire poursuit, de son côté, l'élaboration de ses ateliers numériques alors que l'association AILES a débuté l'aménagement de son démonstrateur mobile de solutions domotiques. L'association Architectes sans frontières, enfin, a inauguré son premier module sanitaire, Mobil'Eau. Installé sur plusieurs sites au cœur de Marseille, ce dispositif a pour objectif l'amélioration des conditions sanitaires des quartiers en difficulté.

# 4

domaines d'intervention :  
hébergement - accompagnement  
et éducation - recherche -  
numérique

# 154

projets solidaires soutenus  
depuis 10 ans

# 9

mécènes partenaires

# 1 100

dossiers examinés

+ de

# 1,3 M€

de dons versés  
aux associations



# 9 ans

d'actions en faveur  
du logement des populations  
fragilisées



Pour tous ces projets, le soutien du Fonds de dotation QUALITEL ne se limite pas à une aide financière. Nous suivons leur réalisation et nous impliquons dans un accompagnement personnalisé.

Chantal JANNET,  
Présidente du Fonds  
de dotation QUALITEL

# STRATÉGIE

## Nos axes stratégiques pour un habitat meilleur

En vue de répondre aux nouveaux défis environnementaux et sociétaux, QUALITEL proposait, en 2015, une vision stratégique claire et ambitieuse pour les cinq années à venir. Au cœur de ce plan stratégique 2016-2020, issu du travail concerté de l'ensemble de ses parties prenantes, six axes : confirmer le succès de la marque NF Habitat – NF Habitat HQE en intégrant les transitions énergétique et environnementale, s'affirmer comme le référent de l'information du grand public sur la qualité et la performance du logement, être un acteur majeur de la transition numérique dans l'habitat, objectiver les bénéfices concrets de la certification, poursuivre le développement à l'international et contribuer à accélérer la rénovation du parc de logements existants.

Derrière ces objectifs : la volonté pour QUALITEL d'accompagner les professionnels du logement dans l'appréhension des évolutions du secteur, d'apporter savoir-faire, expériences et enseignements aux pouvoirs publics, notamment en matière de rénovation énergétique, et de sensibiliser le grand public à la qualité de l'habitat. Dans cette optique, QUALITEL s'est appuyé sur des leviers d'action, parmi lesquels une politique de recherche et développement ambitieuse, de nouvelles compétences et expertises ou encore une démarche partenariale avec les grands acteurs du secteur.

Cinq ans plus tard, QUALITEL fait le bilan des actions mises en œuvre et des avancées significatives réalisées pour faire progresser la qualité du logement et le mieux vivre de tous.



# 6 axes STRUCTURANTS



1

**CONFIRMER**  
le succès de la  
marque NF Habitat –  
NF Habitat HQE  
en intégrant  
les transitions  
énergétique et  
environnementale

2

**S’AFFIRMER**  
comme le référent de  
l’information du grand public  
sur la qualité et la performance  
du logement

3

**ÊTRE**  
un acteur majeur  
de la transition  
numérique dans  
l’habitat

AXE N° 2



AXE N° 1

AXE N° 3

Nos  
6 axes



AXE N° 6

AXE N° 4

AXE N° 5

6

**CONTRIBUER**  
à la rénovation  
du parc de logements  
existants

5

**POURSUIVRE**  
le développement  
à l’international

4

**OBJECTIVER**  
les bénéfices  
concrets de  
la certification

1

# CONFIRMER

## le succès de la marque NF Habitat – NF Habitat HQE en intégrant les transitions énergétique et environnementale

Offrir aux collectivités territoriales et aux professionnels de l'immobilier une certification unique autour d'une marque forte, tel était l'enjeu de la création de NF Habitat – NF Habitat HQE. En cinq ans, l'offre de certification, portée par CERQUAL Qualitel Certification, s'est durablement inscrite au cœur des territoires et dans les pratiques professionnelles. Un succès reposant sur un haut niveau de qualité et de performance et un référentiel adapté en permanence aux enjeux du secteur.

### Un référentiel intégrant les transitions énergétique et environnementale

— Résilience vis-à-vis du changement climatique, biodiversité, économie circulaire ou construction bas carbone, CERQUAL Qualitel Certification est, avec la valorisation de ces préoccupations au sein de son référentiel de certification NF Habitat, un précurseur de la qualité du logement. Avec NF Habitat HQE, la référence en matière de construction durable, CERQUAL Qualitel Certification va encore plus loin dans sa volonté d'offrir des logements durables et performants. À travers un programme de recherche dynamique, CERQUAL Qualitel Certification anticipe les évolutions et les enjeux de demain. En 2020, la version 3.3 du référentiel a été enrichie de quatre profils qui répondent aux problématiques environnementales majeures. Sa version 4.0 intégrera demain les dispositions de la nouvelle réglementation environnementale RE2020 quia récemment bénéficié d'une large expérimentation de l'État à laquelle CERQUAL Qualitel Certification a fortement contribué avec la mise en œuvre du label E+C- pour 600 opérations et près de 40 000 logements.



### Une certification adaptée aux spécificités territoriales

— Avec plus de 50 aménageurs et collectivités territoriales engagés et avec près de 120 000 logements collectifs certifiés chaque année, la certification NF Habitat – NF Habitat HQE est aujourd'hui fortement ancrée au cœur des territoires, confirmant l'implication de ces acteurs en faveur de logements offrant qualité de vie et performance environnementale. Une dynamique renforcée par une forte présence au sein de chaque région et une proximité avec les acteurs locaux lui permettant de répondre aux attentes particulières des professionnels, collectivités et populations des territoires. Aujourd'hui, quinze applicatifs spécifiques du référentiel NF Habitat - NF Habitat HQE, dont quatre en Outre-mer, proposent une territorialisation adaptée aux contraintes techniques et économiques locales. Parmi ceux-ci citons la Guyane, la Principauté de Monaco, l'île de La Réunion et prochainement la Guadeloupe.



# 3 M

de logements certifiés depuis plus de 45 ans



# 141 400

logements engagés en 2020 en certification NF Habitat et NF Habitat HQE en France dont :

**127 795** logements collectifs

**13 281** logements individuels groupés et maisons

**324** logements en exploitation

**122 381** en construction

**18 391** en rénovation

**304** en copropriété

# 54

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



## Une offre élargie aux marchés de la maison individuelle et de la copropriété

— Avec la fusion entre ses filiales CERQUAL Qualitel Certification et CÉQUAMI, QUALITEL propose aujourd'hui une certification unique pour les logements collectifs et individuels. L'objectif est de favoriser les synergies, d'accompagner les professionnels dans leur développement transverse, et répondre plus efficacement aux besoins spécifiques de la maison individuelle par une offre dynamique et adaptée. Un processus qui se concrétisera en 2021 avec un applicatif commun. CERQUAL Qualitel Certification a également ouvert sa certification aux copropriétés avec un référentiel dédié à leur rénovation, enrichi d'une offre de certification NF Habitat Exploitation Copropriété à destination des syndicats et copropriétés. Avec 32 syndicats engagés, dont 23 titulaires de la marque, ce référentiel fédère aujourd'hui des acteurs majeurs sur l'ensemble du territoire. Il sera complété prochainement par un profil dédié aux copropriétés issues de la vente de logements HLM. Un défi pour les années à venir.

# 23

syndics et gestionnaires de parcs immobiliers titulaires de la marque NF Habitat – NF Habitat HQE



## Une confiance renouvelée par les professionnels et les particuliers

— Outre la valeur de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE, gage de confiance et de performance pour l'ensemble des professionnels, c'est aussi grâce à son ancrage dans les territoires et à un accompagnement de proximité de l'ensemble de ses clients que QUALITEL renforce la croissance de son activité. À titre d'exemple, les Rencontres organisées chaque année par CERQUAL Qualitel Certification ont pour vocation de donner aux professionnels les clés pour comprendre et anticiper les évolutions de leur environnement et de leurs métiers. Depuis leur création, 35 Rencontres sur l'ensemble du territoire ont permis de mieux accompagner les acteurs et favoriser les retours d'expériences. En 2021, elles porteront sur la nouvelle réglementation RE2020 afin d'en décrypter les enjeux et les exigences. Avec 93 titulaires de la marque NF Habitat, 62 de la marque NF Habitat HQE et 23 syndicats, les professionnels engagés pour la qualité de l'habitat sont toujours plus nombreux. Une confiance également au rendez-vous du grand public avec une notoriété de 76 % auprès des personnes qui ont un projet immobilier et 86 % pour celles qui souhaitent faire construire.

FOCUS 2020

## Un référentiel adapté aux nouveaux enjeux du logement

Le 1<sup>er</sup> juillet 2020, CERQUAL Qualitel Certification proposait une nouvelle version 3.3 de son référentiel de certification NF Habitat – NF Habitat HQE. Parmi les principales évolutions, la création de quatre profils permettant aux acteurs du logement collectif, en construction comme en rénovation, d'atteindre des performances supérieures sur des thématiques émergentes et de valoriser leurs réponses sur des enjeux sociétaux, tels l'environnement, le confort ou la santé des habitants. Ces quatre profils – NF Habitat Économie Circulaire, NF Habitat Biodiversité, NF Habitat Air Intérieur et NF Habitat Bas Carbone – permettent ainsi aux professionnels de répondre aux attentes des particuliers et collectivités tout en poursuivant une politique RSE ambitieuse.



L'année 2020 a mis en exergue l'importance d'un logement sain, sûr et confortable. Garantissant un haut niveau de performance, la certification offre un repère de confiance aux professionnels qui s'engagent toujours plus nombreux pour la qualité de l'habitat.



# S’AFFIRMER

## comme le référent de l’information du grand public sur la qualité et la performance du logement

Inscrite au cœur de son plan stratégique, la sensibilisation du grand public à la qualité de l’habitat est, pour QUALITEL, une véritable mission d’intérêt général. L’enjeu : positionner la qualité du logement au centre du débat public et éclairer les choix des particuliers pour faire de chacun un acteur de l’amélioration de son logement. QUALITEL a, dans cette optique, déployé un dispositif d’information complet au plus proche des usages actuels.



### Un baromètre pour comprendre les attentes des Français

— Réalisé chaque année depuis 2017, le baromètre QUALITEL-IPSOS mesure la perception des Français sur la qualité de leur logement. Après trois premières éditions portant respectivement sur la notation des logements, les bénéfices de l’habitat rénové et de l’habitat connecté et la perception de la qualité des logements selon le type de territoire habité, la quatrième édition était consacrée, en 2020, aux aspirations des Français en matière d’espace et d’aménagement intérieur, une thématique en forte résonance avec l’actualité. Parmi les grands enseignements de cette enquête réalisée auprès de 2 600 personnes : un fort besoin d’espace et des attentes portées vers des logements flexibles, évoluant au gré des besoins, pratiques et adaptés au bien-vieillir. Un éclairage précieux pour les décideurs publics et l’ensemble des acteurs œuvrant à la qualité des logements.

### Un site d’information gratuit dédié à la qualité de l’habitat

— Afin d’accompagner les particuliers à mieux appréhender la qualité de leur logement, QUALITEL a entièrement repensé son site web en vue d’offrir à chacun une plateforme inédite d’information, intégralement dédiée à la qualité de l’habitat. Moderne, accessible et dynamique, ce site agrège de nombreux outils gratuits : check-list de visite ou d’entretien de son logement, conseils pratiques pour choisir son artisan, fiches techniques pour comprendre un plan d’architecte ou un diagnostic énergétique, outil d’auto-évaluation de la qualité de son logement... Au total, près de 400 articles, constamment enrichis, apportent des réponses techniques et pratiques aux questions de chacun au moment de faire construire, acheter, rénover, équiper ou entretenir son logement. Un nouveau dispositif qui a déjà conquis 1,7 million de visiteurs depuis 2019.



**En donnant à chacun les clés pour comprendre et agir en faveur d’un habitat meilleur, QUALITEL s’affirme comme l’expert référent de l’information sur la qualité du logement, élément essentiel de notre confort de vie au quotidien.**

FOCUS 2020

## CLÉA, le nouvel Espace Numérique du Logement

Capitalisant sur GISELE, sur son prototype élaboré dans le cadre du Plan de Transition Numérique dans le Bâtiment (PTNB) et en amont du futur Carnet d'Information du Logement qui entrera, à priori, en vigueur en 2022, QUALITEL a lancé, dès 2020, CLÉA. Dédié aux particuliers ainsi qu'à l'ensemble des professionnels – promoteurs, constructeurs, bailleurs, syndics – CLÉA permet de regrouper dans un seul et même espace toutes les informations sur les caractéristiques de son logement et de ses équipements ainsi que l'ensemble des documents nécessaires (diagnostics, notices d'utilisation, etc.). Complété de conseils d'entretien personnalisés, cet espace a vocation à devenir une véritable plateforme d'accompagnement au service de la qualité des logements. Un lancement particulièrement réussi auprès des promoteurs qui ont déjà choisi d'équiper 18 000 logements.



### Une cartographie de la qualité du logement en France

— En 2021, QUALITEL publiera un état des lieux inédit du logement français. À l'origine de ce projet : une enquête réalisée en partenariat avec IPSOS entre mai et juillet 2019 reposant sur 1 000 logements représentatifs du parc existant et près de 100 indicateurs mesurés par 75 enquêteurs. Cette fois, ce n'est pas la perception mais bien la qualité objective des logements en France qui est analysée à l'aide de mesures très précises, comme la hauteur sous plafond, la proportion de surfaces vitrées, la température de l'eau ou l'état de la ventilation.

### Une présence renforcée sur les réseaux sociaux

— Dans l'objectif d'atteindre un large public et de déployer une communication de proximité, QUALITEL a également largement investi les réseaux sociaux, notamment Facebook, Instagram et Pinterest. QUALITEL y décline les contenus de sa plateforme d'information au sein de campagnes de sensibilisation et de conseils correspondant aux codes de chaque média. Avec près de 450 000 engagements enregistrés en 2020, le sujet de la qualité de l'habitat a indéniablement trouvé son public. L'enjeu est désormais de renforcer cette présence pour inscrire toujours plus la qualité de l'habitat au cœur des préoccupations des Français.

Près de

# 450 000

engagements sur les réseaux sociaux en 2020 avec en moyenne :

**31 500**  
engagements par mois sur Facebook

**4 796**  
engagements par mois sur Pinterest

**1 264**  
engagements par mois sur Instagram

# 400

retombées presse depuis le lancement du baromètre QUALITEL-IPSOS



baromètre  
**Qualitel**

LOGEMENT :  
À LA CONQUÊTE  
DE L'ESPACE

3

# ÊTRE

## un acteur majeur de la transition numérique dans l'habitat

Répondre aux enjeux de la transition numérique est, pour QUALITEL, une priorité. Acteur précurseur, le Groupe a déployé en cinq ans une politique ambitieuse pour offrir à ses clients et parties prenantes des innovations majeures et assurer la transformation numérique de ses activités. Au cœur de ce dispositif, l'accompagnement au déploiement du BIM occupe une place centrale, tout comme l'exploitation de la data, aujourd'hui enjeu stratégique.

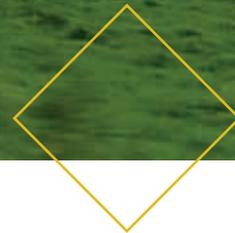


### L'accompagnement au déploiement du BIM dans le secteur immobilier

— Convaincu que l'adoption du BIM (Building Information Modeling) dans le secteur du bâtiment constitue un levier d'amélioration de la qualité de l'habitat, QUALITEL et CERQUAL Qualitel Certification ont, dès 2015, initié le projet QualiBIM. L'objectif : contribuer au développement du BIM au travers de la certification en facilitant, d'une part, l'intégration de ses exigences dès la conception des projets immobiliers, et en misant, d'autre part, sur les outils BIM pour en optimiser l'évaluation. CERQUAL Qualitel Certification a franchi, en 2019, une étape décisive avec le développement de l'application NF Habitat intégrant le référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE au sein des logiciels de modélisation Revit et ArchiCAD. En 2020, l'application a été ouverte à l'ensemble des acteurs du logement et s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités visant le renforcement de la coopération entre professionnels. L'Association s'est impliquée par ailleurs, au sein de nombreux groupes de travail mis en place par Building Smart, l'Association Apogée, l'UNSFa ou dans le cadre du Plan BIM 2022.

### La valorisation des données au service de solutions innovantes

— QUALITEL a placé l'exploitation et la valorisation de la data au cœur de sa stratégie numérique. Parmi les solutions déployées par CERQUAL Qualitel Certification, Quali'xpert est particulièrement emblématique. Il permet, en effet, d'exploiter la richesse des données collectées lors des audits de certification pour offrir aux clients des informations précieuses pour l'amélioration de leurs opérations. L'outil Qlik Sense permet, quant à lui, de piloter les activités du groupe et de valoriser ses données. Cela passe également par le croisement de ses propres bases avec celles de partenaires externes, tels le groupe Caisse des Dépôts, les Notaires de France, le CSTB ou encore l'AQC. Des passerelles sont de même développées avec les outils numériques de ses clients pour offrir des services toujours plus performants.



Pour apporter aux professionnels des solutions toujours plus adaptées à leurs problématiques, QUALITEL et ses filiales s'associent à des acteurs lui offrant un accès à des solutions innovantes.



## Des outils numériques innovants dédiés aux professionnels

— Attentif aux évolutions numériques en vue d'apporter aux professionnels des solutions toujours plus adaptées à leurs problématiques, CERQUAL Qualitel Certification s'associe à des acteurs lui offrant un accès à des solutions innovantes. Parmi les outils développés ces cinq dernières années, Qualisite, élaboré avec Homadata, facilite la collecte automatisée des données foncières nécessaires à l'analyse d'un site et offre aux professionnels un gain de temps précieux. Qualicharge, réalisé en partenariat avec MeilleureCopro, permet, quant à lui, de simuler la répartition du montant des charges d'un bâtiment durant les trois premières années de son exploitation.



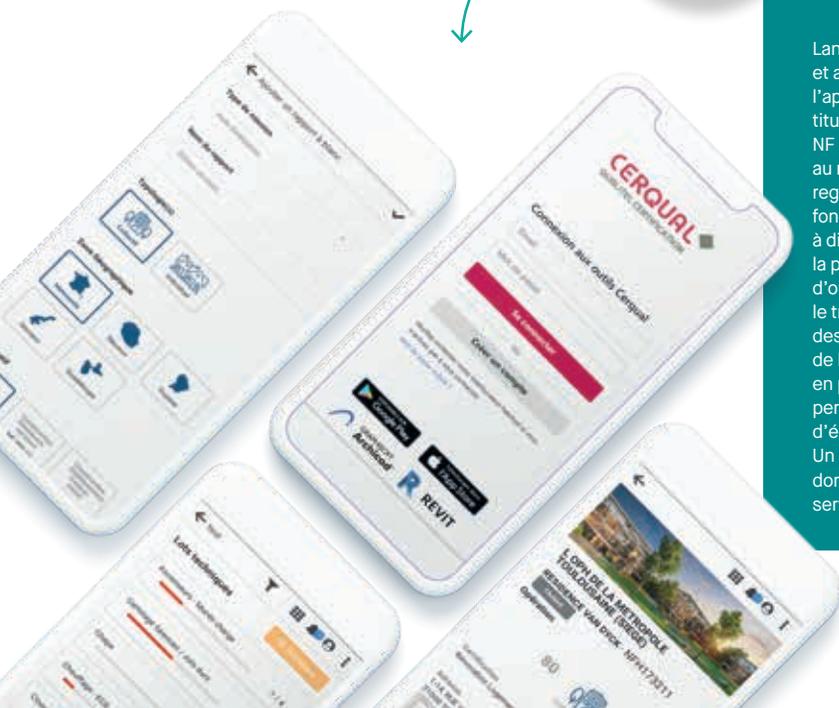
Une mine d'information pour les promoteurs immobiliers et futurs copropriétaires. Cette collaboration avec des startups permet notamment de mutualiser les expertises et de bénéficier de solutions numériques sources de gains collectifs. Parmi les autres solutions développées, citons l'outil qualité acoustique qui permet de vérifier, en ligne, si un projet respecte les exigences du référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE ou encore la méthode de prédiction de la qualité de l'air intérieur des logements en cours d'élaboration avec OctopusLab.



FOCUS 2020

## L'application d'évaluation NF Habitat s'ouvre à la dimension collaborative

Lancée par CERQUAL Qualitel Certification et accessible depuis le web et sur smartphone, l'application NF Habitat permet aux acteurs titulaires de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE d'accéder facilement au référentiel et d'évaluer leurs projets au regard de ses exigences. En 2020, de nouvelles fonctionnalités collaboratives ont été mises à disposition des utilisateurs, notamment la possibilité, pour la maîtrise d'ouvrage, d'ouvrir l'accès aux membres de son équipe, le tri dynamique des exigences en fonction des éléments sélectionnés au sein de la maquette numérique ou encore la mise en place d'une plateforme collaborative permettant à l'ensemble des intervenants d'échanger directement via l'application. Un accès à l'application en mode collaboratif donc, complété par une ouverture de certains services à tous les acteurs du logement.



4

# OBJECTIVER

## les bénéfices concrets de la certification

Avec près d'un logement collectif sur deux et trois millions de logements certifiés en plus de 45 ans, la certification proposée par CERQUAL Qualitel Certification, est toujours plus prisée des professionnels. Quels en sont les bénéfices concrets pour le confort de vie des habitants ? L'étude inédite réalisée par les acteurs de référence du sondage et de la donnée que sont IPSOS, Homadata et Adéquation offre, pour la première fois, une mesure objective des bénéfices de la certification du logement portée par QUALITEL.



### Une étude d'ampleur inédite

— 11 000 Français interrogés, 1 000 logements analysés par 75 enquêteurs, la grande étude pour mesurer les bénéfices concrets des certifications de QUALITEL est sans précédent. Son ambition : mesurer la qualité des logements certifiés, mener une étude comparative avec les logements non certifiés et corréler les résultats obtenus avec la qualité ressentie par les occupants des logements. Premier enseignement majeur : la certification est un levier essentiel de la qualité réelle des logements et déclenche, de fait, une augmentation de la qualité perçue.

ZOOM SUR

### Des logements plus conformes aux réglementations

Les études réalisées montrent également une plus grande conformité des opérations certifiées avec les réglementations en vigueur. Sur le plan de la performance énergétique, les programmes certifiés offrent ainsi un niveau supérieur d'au moins 15% au niveau imposé. De même, 71% des logements certifiés sont conformes, dès le premier contrôle, à la réglementation acoustique, contre seulement 50% pour les logements non certifiés. Côté VMC, 100% des installations en logements certifiés sont conformes au niveau réglementaire et le restent, pour 65% d'entre elles, après trois ans d'exploitation.



## UN IMPACT SUR LA QUALITÉ DE VIE AU QUOTIDIEN

### Les logements certifiés sont de (bien) meilleure qualité mesurée

% de logements notés A



— Les logements certifiés sont trois fois plus nombreux à être notés A (« de très bonne qualité »). Les efforts réalisés pour atteindre ce niveau de qualité supérieure sont également perçus par les habitants de logements certifiés qui accordent une note de satisfaction globale de 7,8/10 à leur habitat contre 6,9/10 pour les habitants de logements non certifiés.

## UNE RÉPONSE AUX GRANDS DÉFIS DU LOGEMENT

### La consommation en énergie est moins élevée

#### Qualité mesurée

Logements ayant une consommation en énergie notée A



#### Qualité perçue

Personnes très satisfaites de leur consommation énergétique

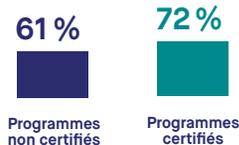


— La certification joue un rôle pionnier face aux nouveaux défis environnementaux. Elle participe à une meilleure performance énergétique et intègre les énergies renouvelables. Dans les logements collectifs construits après 2015, 14% des opérations certifiées ont des panneaux photovoltaïques et 4% sont équipées avec du solaire thermique, selon l'étude 2020 des tendances constructives réalisée par CERQUAL Qualitel Certification.

## UNE VALEUR IMMOBILIÈRE AMPLIFIÉE

### La certification réduit les délais de vente des programmes immobiliers

% des programmes livrés avec tous les appartements vendus



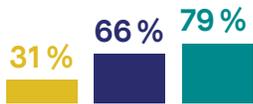
— L'étude réalisée, en partenariat avec Adéquation, sur les ventes d'immeubles neufs à Lyon entre 2004 et 2018 démontre les bénéfices économiques de la certification avec des délais de vente plus rapides observés sur les programmes neufs.



### On entend moins les bruits extérieurs

#### Qualité mesurée

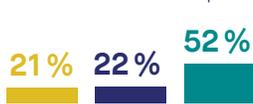
Logements ayant une isolation notée A



Ensemble du parc Non certifiés -10 ans Certifiés -10 ans

#### Qualité perçue

Personnes très satisfaites de l'isolation acoustique

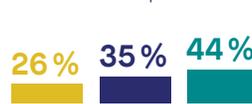


Ensemble du parc Non certifiés -10 ans Certifiés -10 ans

### On bénéficie d'un meilleur confort thermique

#### Qualité mesurée

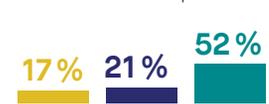
Logements ayant un confort thermique noté A



Ensemble du parc Non certifiés -10 ans Certifiés -10 ans

#### Qualité perçue

Personnes très satisfaites du confort thermique



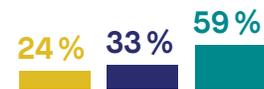
Ensemble du parc Non certifiés -10 ans Certifiés -10 ans

— La certification agit sur l'ensemble des dimensions de la qualité du logement. Elle augmente la part globale des logements notés A de « très bonne qualité » et, par extension, le nombre de personnes très satisfaites de leur habitat. La certification est l'assurance d'un logement où il fait bon vivre. Elle offre un logement plus sain, plus confortable et plus sûr.

### Les logements certifiés sont deux fois plus nombreux à être « très bien adaptés » aux personnes âgées/handicapées

#### Qualité mesurée

Logements dont l'adaptation aux personnes âgées/handicapées est notée A



Ensemble du parc Non certifiés -10 ans Certifiés -10 ans

#### Qualité perçue

Personnes très satisfaites de l'adaptation aux personnes âgées/handicapées



Ensemble du parc Non certifiés -10 ans Certifiés -10 ans

— La certification répond également aux défis sociétaux et notamment à l'enjeu du maintien à domicile des personnes à mobilité réduite.

### La certification augmente la valeur patrimoniale du bien immobilier

— L'étude réalisée avec Homadata a permis, quant à elle, de comparer près de 14 000 logements certifiés avec leurs équivalents non certifiés sur près de 1 600 communes françaises.

#### Résultats :

- ◆ les logements certifiés se revendent entre 3,5 % à 9,5 % plus chers que leurs équivalents non certifiés
- ◆ les logements certifiés HQE atteignent un prix supérieur de 13 % à la revente
- ◆ les logements certifiés HQE situés en zones « denses » jusqu'à 19 % à la revente.



# POURSUIVRE

## le développement à l'international

À l'heure de la mondialisation et d'une croissance significative des réglementations européennes liées à l'habitat, il était primordial pour QUALITEL, de se positionner à l'international. Depuis la création, en 2013, de Cerway, filiale commune de CERQUAL Qualitel Certification et Certivea (CSTB), QUALITEL partage son savoir-faire en matière de certification et accompagne, sur tous les continents, les acteurs internationaux sur l'offre HQE.



## Une présence dans 26 pays

— Chargée du développement de la certification HQE à l'international, Cerway axe son intervention autour de trois grands métiers : l'accompagnement et la formation des professionnels à la qualité durable, la reconnaissance des experts HQE et la certification. Aujourd'hui présente dans 26 pays à travers le monde, notamment en Europe et Amérique du Sud, son action s'appuie sur un réseau de partenaires locaux, parmi lesquels la Fundação Vanzolini au Brésil, l'Institut de Recherche Industrielle au Liban ou Tecnalia en Espagne.

## Un savoir-faire reconnu en qualité environnementale

— Internationalement reconnue, l'offre HQE proposée par Cerway poursuit des objectifs de performance environnementale répondant aux enjeux de développement durable appliqués aux bâtiments et aux territoires. Adaptée à tous types de projets et étapes du cycle de vie d'un bâtiment, elle couvre à la fois les bâtiments résidentiels et non résidentiels en construction, rénovation ou exploitation, ainsi que les opérations d'aménagements des territoires. À l'écoute des spécificités locales, l'offre propose également des exigences adaptées aux contextes territoriaux.

## Un bureau dédié au Maroc

— Présente au Maroc depuis sa création, Cerway a choisi de consolider son implantation par l'ouverture d'un bureau spécifique. L'objectif : renforcer la présence de la certification HQE dans ce pays, pionnier en Afrique sur les enjeux de la construction durable, et mieux accompagner les acteurs engagés dans la qualité de vie, le respect de l'environnement et la performance économique des bâtiments. Avec 478 logements certifiés HQE Construction en 2020, l'offre est aujourd'hui bien implantée dans le secteur du bâtiment et de l'aménagement au Maroc.



**74 052**

logements certifiés par Cerway depuis sa création en 2013

**1 366**

logements certifiés par Cerway en 2020



FOCUS 2020

## La certification HQE Exploitation Résidentiel s'ouvre à l'international

Désormais disponible à l'international pour l'ensemble des bailleurs de logements, la certification HQE pour les résidences en exploitation a été attribuée pour la première fois en 2020 à Covivio pour l'ensemble de son parc immobilier résidentiel en Allemagne.



# CONTRIBUER

## à la rénovation du parc de logements existants

Conscient du fait que la transition énergétique repose en grande partie sur la rénovation du parc de logements existants, QUALITEL a fait de cet enjeu un axe important de sa stratégie. Le Groupe accompagne, dans cette optique, l'ensemble des acteurs – professionnels, pouvoirs publics, syndicats et particuliers – via une offre de certification adaptée et une expertise pointue ainsi qu'un fort engagement en matière de rénovation urbaine et de rénovation énergétique des copropriétés.



### Une offre de certification NF Habitat – NF Habitat HQE adaptée à la rénovation

— S'adapter en permanence aux exigences du marché est une priorité pour QUALITEL. En matière de rénovation CERQUAL Qualitel Certification a fait évoluer son approche pour offrir aux professionnels un référentiel plus souple et plus accessible en phase avec les problématiques rencontrées sur les programmes de rénovation. En 2020, la version 3.3 du référentiel NF Habitat –NF Habitat HQE intégrait des applicatifs entièrement révisés pour la rénovation des logements collectifs et individuels, en lien notamment avec les questions d'extension et de surélévation des bâtiments, permettant à un plus grand nombre d'acteurs de s'engager dans cette démarche de qualité.

### Une expertise dédiée aux professionnels du bâtiment

— Apporter aux professionnels des solutions concrètes est un enjeu fort pour QUALITEL. Parmi les problématiques rencontrées en rénovation, l'acoustique est une préoccupation pour 70 % des Français. Plaçant cette question au cœur de ses programmes de recherche, QUALITEL a publié un guide à destination des acteurs de la construction proposant un ensemble de solutions techniques pour l'amélioration de la performance acoustique des bâtiments anciens. La qualité de l'air intérieur est une autre priorité. Parmi les polluants rencontrés, le radon impacte fortement la santé des habitants. Sur cette question également, QUALITEL apporte, au travers d'un guide spécifique, des réponses opérationnelles. L'enjeu : accompagner les acteurs dans la construction ou la rénovation de logements sûrs et de qualité.



FOCUS 2020

### La certification NF Habitat au cœur de la réhabilitation de cités ouvrières

C'est à Villerupt, zone post-industrielle de Meurthe-et-Moselle à la frontière du Luxembourg, que l'Établissement Public d'Aménagement d'Alzette-Belval a entrepris un important chantier de rénovation de maisons ouvrières en vue d'en améliorer la qualité tout en préservant leur patrimoine historique. Pour cette rénovation, basée sur des exigences élevées en matière de confort et de performance énergétique, la certification NF Habitat a joué un rôle central. En 2020, une visite virtuelle a été organisée par CERQUAL Qualitel Certification pour présenter et valoriser ce projet exemplaire qui ouvrira, sans nul doute, la voie à d'autres chantiers de ce type sur le territoire national.



# 18 391

logements engagés en certification en rénovation

# 304

en copropriété

# 120

articles et conseils dédiés à la rénovation sur [qualitel.org/particuliers](http://qualitel.org/particuliers)

## Le soutien aux programmes de rénovation urbaine

— Fortement engagé auprès des pouvoirs publics, CERQUAL Qualitel Certification s'implique également au sein des grands programmes menés par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) en accompagnant, notamment, les bailleurs sociaux dans ces opérations. CERQUAL Qualitel Certification soutient de même les collectivités locales pour la rénovation de leurs territoires avec le programme « Action Cœur de Ville », qui concerne aujourd'hui 220 villes en France, et qui a pour ambition de redynamiser les centres des villes moyennes afin de les rendre plus attractifs. Offrant la garantie d'une rénovation hautement performante, NF Habitat – NF Habitat HQE, participe pleinement à cette dynamique en garantissant la qualité des rénovations pour assurer et proposer aux habitants des logements sains, sûrs et confortables, de qualité et performants.



## L'enjeu de la rénovation énergétique des copropriétés

— Avec le programme Copros vertes, QUALITEL apporte une réponse d'envergure au défi de la rénovation énergétique des copropriétés privées. À l'origine du dispositif, un appel à projets du ministère de la Transition écologique et solidaire remporté conjointement avec la FNAIM. L'objectif : sensibiliser et former 3 000 syndicats et conseils syndicaux, et 60 000 copropriétaires sur l'ensemble du territoire. MOOC de sensibilisation à destination du grand public, SPOC pour approfondir les connaissances et bénéficier de conseils pratiques, formations déclinées dans près de 30 villes en France, font partie de cet ambitieux programme, entièrement adapté, en 2020, aux conditions sanitaires. Il se concrétisera, en 2021, par un tour des régions 100 % digital et gratuit autour d'un programme 100 % local. Valoriser le rôle des syndicats pour la rénovation énergétique des copropriétés est également l'une des ambitions de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE Rénovation Copropriétés. Avec ce référentiel, CERQUAL Qualitel Certification les accompagne auprès de leurs clients et en fait des acteurs clés. Enfin, QUALITEL porte, auprès du grand public, la question de la rénovation au quotidien. Un tiers des contenus de son site internet y est aujourd'hui consacré, tout comme des outils spécifiques, tel [jevaluemonlogement.org](http://jevaluemonlogement.org), dont les conseils personnalisés visent l'amélioration de la performance des logements.

# DE NOUVELLES COMPÉTENCES pour de nouvelles expertises

En vue de répondre aux axes développés au sein de son plan stratégique, QUALITEL s'est enrichie de nouvelles compétences, notamment par la création de filiales dédiées. En 2019, la création de QUALITEL Formation lui a permis d'accompagner, par la formation professionnelle, les acteurs de l'immobilier sur les nouveaux enjeux de l'habitat. QIOS, sa filiale technique, propose, quant à elle, une offre d'expertise adaptée au service de la certification et de la performance des logements.



## QIOS, l'expertise au service de la certification et de la performance des projets immobiliers

### L'expertise opérationnelle de QUALITEL

Si depuis 20 ans, QIOS propose des solutions au service de la qualité certifiée et de la performance des projets immobiliers, l'entreprise a, au fil des années, élargi son expertise à de nouveaux domaines. Destinée aux maîtres d'ouvrage, sa gamme de services propose aujourd'hui des prestations d'évaluation et d'expertise autour de six secteurs : le BIM, l'assistance et le conseil, l'acoustique et la vibration, le diagnostic et l'expertise patrimoniale, l'énergie et l'environnement. Son activité principale reste centrée sur les évaluations et contrôles dans le cadre de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE et plus récemment, l'audit industriel. L'objectif : accompagner toujours plus largement les professionnels de l'immobilier dans l'optimisation de leur performance.

### Une offre enrichie par de nouvelles compétences

Forte d'une équipe d'experts intervenant en France et à l'international, QIOS réalise des missions variées : diagnostics, audits, études, évaluations, contrôles, mesures ou encore suivis. En 2020, l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la conception du village des athlètes des Jeux Olympiques Paris 2024, a été l'occasion d'une forte montée en compétences de ses équipes sur les certifications

**20** ans  
d'expérience

Plus de  
**3000**  
missions réalisées  
chaque année

**250**  
clients réguliers

**50**  
experts intervenant  
en France et  
à l'international



HQE bâtiment durable, BREEAM, WELL et BiodiverCity. Cette prestation, complétée d'une mission de commissionnement pour la partie résidentielle et d'un appui à la réversibilité des logements, a également permis à QIOS de développer son savoir-faire dans ce domaine. Cette nouvelle compétence transversale offrant, grâce à la transcription des objectifs initiaux en indicateurs vérifiables, un suivi optimal d'une opération, permettra à QIOS d'intervenir plus largement sur des projets mixtes intégrant immobilier résidentiel et tertiaire.

### Des missions d'expertise emblématiques

Parmi les projets exemplaires réalisés en 2020 : une assistance à maîtrise d'ouvrage acoustique et vibration sur un projet de 800 logements pour Nexity Paris-Val de Seine et une étude de faisabilité pour la labellisation BiodiverCity Life d'un projet immobilier résidentiel à Colombes comprenant analyse écologique, évaluation des volets paysagers et architecturaux et préconisations en faveur de la biodiversité. Dans cadre de l'activité expertise patrimoniale, QIOS a également été sélectionnée pour la réalisation du Schéma Pluriannuel de Stratégie Immobilière des Musées Nationaux de la Marine et a réalisé, par exemple, des diagnostics techniques dans le cadre du rachat de patrimoine résidentiel par l'ONV, Groupe action logement.



# QUALITEL FORMATION,

la formation des acteurs de l'immobilier  
aux enjeux de l'habitat

## Un organisme de formation professionnelle dédié

Suite à l'acquisition en 2018 de l'organisme de formation IFECO, spécialisé en construction durable et efficacité énergétique, QUALITEL créait, en 2019, une filiale consacrée à la formation professionnelle. Favorisant une approche globale de la qualité, QUALITEL Formation accompagne désormais les professionnels de l'immobilier et de la construction dans l'acquisition de nouvelles compétences leur permettant de s'adapter aux évolutions de leurs métiers et de leur environnement. Prochaine étape : l'obtention de la certification Qualiopi, obligatoire pour les organismes de formation dès 2022.

## Une offre de formations en phase avec les défis de l'habitat

Avec un nouveau catalogue de près de 80 formations, dont la moitié élaborée en 2020, l'offre de QUALITEL Formation repose sur cinq segments prioritaires : énergie et environnement, nouveaux modes constructifs, qualité et santé, BIM et numérique et réglementations, certifications et labels. Une offre élaborée en partenariat avec les acteurs du logement.

Un catalogue de

80

formations

20

centres de formation  
sur toute la France

50

formateurs experts

2272

personnes formées  
en 2020

En 2020, cette coopération s'est concrétisée par la signature de trois nouvelles conventions avec le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB), le GEPA et L'École Supérieure des Professions Immobilières (ESPI) pour l'élaboration de son nouveau mastère en immobilier durable et innovant.

## Une digitalisation des formations au service de l'innovation pédagogique

Fortement accélérée en 2020 par le contexte sanitaire, la digitalisation progressive de ses formations permet à QUALITEL Formation de favoriser une acquisition des compétences et des expériences d'apprentissage dynamiques, agiles et personnalisées. Plateforme e-learning, blended learning, MOOC, SPOC, webinaire, classe virtuelle et désormais formation conférentielle en distanciel, QUALITEL Formation développe des formats innovants et met l'accent sur le numérique.



FOCUS 2020

## QUALITEL Espace Numérique du Logement

En 2020, QUALITEL a créé la filiale QUALITEL Espace Numérique du Logement destinée à porter son offre CLÉA. Ouvert aux promoteurs, constructeurs, bailleurs, syndics, ainsi qu'aux particuliers, cet espace numérique permet de regrouper dans un seul et même support l'ensemble des informations sur les caractéristiques de son logement et de ses équipements.

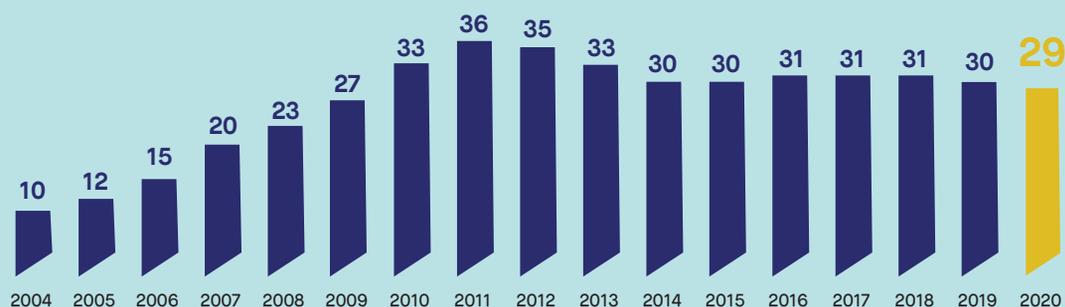


# RÉSULTATS FINANCIERS

En 2020, QUALITEL a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 28 818 424 euros, chiffre d'affaires en baisse de 3,66 % par rapport à 2019. Les éléments relatifs à l'exercice 2020 du Groupe intègrent CERQUAL Qualitel Certification, QIOS, QUALITEL Formation, QUALITEL Espace Numérique du Logement et Cerway à 50 %.



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



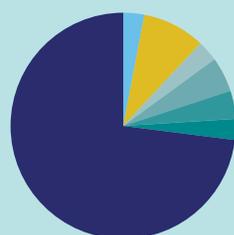
## Bilan au 31 décembre 2020 - Groupe QUALITEL

ACTIF NET	K €
Immobilisations incorporelles	6 525
Immobilisations corporelles	3 087
Immobilisations financières	416
<b>IMMOBILISATIONS</b>	<b>10 028</b>
Stocks et en cours	25
Créances	13 980
Trésorerie	9 581
Compte de régularisation	909
<b>ACTIF CIRCULANT</b>	<b>24 494</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34 522</b>

PASSIF	K €
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>16 946</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>2 384</b>
Emprunts et dettes financières	60
Dettes fournisseurs	9 559
Dettes fiscales et sociales	5 108
Autres dettes	283
Compte de régularisation	182
<b>DETTES</b>	<b>15 192</b>
<b>TOTAL</b>	<b>34 522</b>

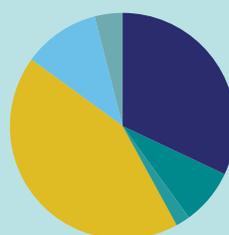
## Compte de Résultat 2020

### PART D'ACTIVITÉ



72 %	NF Habitat
9 %	Autres produits
6 %	Autres activités
4 %	NF Habitat MI
3 %	Divers
3 %	Qualitel-H&E-PH-PHE
3 %	Produits exceptionnels

### CHARGES



43 %	Charges de personnel
33 %	Achats et charges externes
11 %	Dotations aux Amort.
7 %	Sous-traitance
4 %	Autres charges
2 %	Impôts et taxes



Direction de la publication : Antoine Desbarrières – Direction de la rédaction : Sandrine Louit –  
Conception, rédaction et réalisation graphique CIMΔYA – Crédits photos : Le Jardin des Bassens  
à Bordeaux (33), Certification Qualitel & Habitat et Environnement BBC Effinergie, pour DOMOFrance,  
architecte Agence SCHURDILEVRAUD, photo Paul ROBIN - 2018, Gilles Rolle, Al Akaria Développement,  
iStock, Unsplash – Mai 2021.



Retrouvez la rétrospective 2020  
[qualitel.org](http://qualitel.org)

