

LES BÉNÉFICES CONCRETS DE LA CERTIFICATION DU LOGEMENT

Résultats des études comparatives
entre logements certifiés
et non certifiés



ASSOCIATION
QUALITEL 
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT

Depuis 1974, QUALITEL défend la qualité du logement pour tous

L'Association QUALITEL fait progresser, aux côtés des professionnels du logement, la qualité de l'habitat neuf et existant et participe à sa valorisation auprès des usagers. Indépendante depuis sa création, l'Association QUALITEL est une structure unique en France. Son conseil d'administration rassemble, autour de l'objectif « Qualité », tous les acteurs concernés par le logement : associations de consommateurs, organisations professionnelles impliquées dans l'habitat et pouvoirs publics.

Édito



Aujourd'hui, près d'un logement collectif sur deux est certifié. Depuis le début des années 1970, ce sont près de 3 millions de logements qui l'ont été, soit 8,4 % du parc total de la France métropolitaine. Mais au-delà de ces chiffres et des témoignages de nos clients, **pourquoi les professionnels du logement investissent-ils tant dans la certification ?**

Pour mesurer objectivement les bénéfices de la certification, nous avons mené un travail d'enquête et d'analyse inédit à ce jour : **11 000 Français interrogés, 1 000 logements passés au peigne fin par 75 de nos enquêteurs**, des études menées en partenariat avec Ipsos, Homadata et Adéquation. Les mesures ainsi obtenues nous ont permis d'évaluer la qualité réelle des logements français.

Les résultats, que je vous invite à lire, parlent d'eux-mêmes : **pour nos concitoyens, la certification a un impact très positif sur la qualité intrinsèque des logements**, mais aussi, et surtout, sur la qualité de vie qu'elle apporte au quotidien. Sur des critères essentiels comme l'isolation acoustique ou la sécurité, le pourcentage de personnes très satisfaites de leur logement peut être jusqu'à deux fois supérieur quand il est certifié. Les nouveaux acquéreurs

peuvent également espérer revendre leur bien certifié plus cher que le prix du marché.

Meilleure conformité à la réglementation, meilleure qualité technique... autant d'éléments qu'apporte la certification et qui contribuent à construire des logements en phase avec les attentes de ceux qui les habitent aujourd'hui et des générations futures qui les occuperont demain.

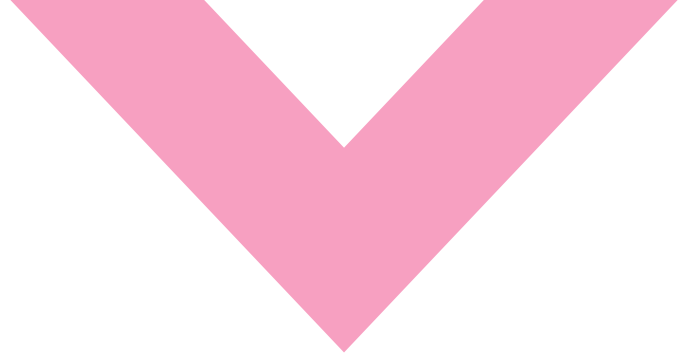
La certification est également le témoignage, de la part des professionnels, d'**une volonté de « faire bouger les lignes » face aux grands défis sociétaux et environnementaux** de notre temps (transition écologique, transition démographique...). Le logement est directement concerné par ces enjeux et notre référentiel de certification, construit en concertation avec l'ensemble des parties prenantes du logement, en tient directement compte.

La crise du COVID-19 n'a fait que renforcer la conscience des particuliers de l'importance de la qualité de leur logement. Prenons conscience de l'utilité de la certification.

Vous découvrirez, au fil des prochaines pages, le fruit de ces enquêtes.

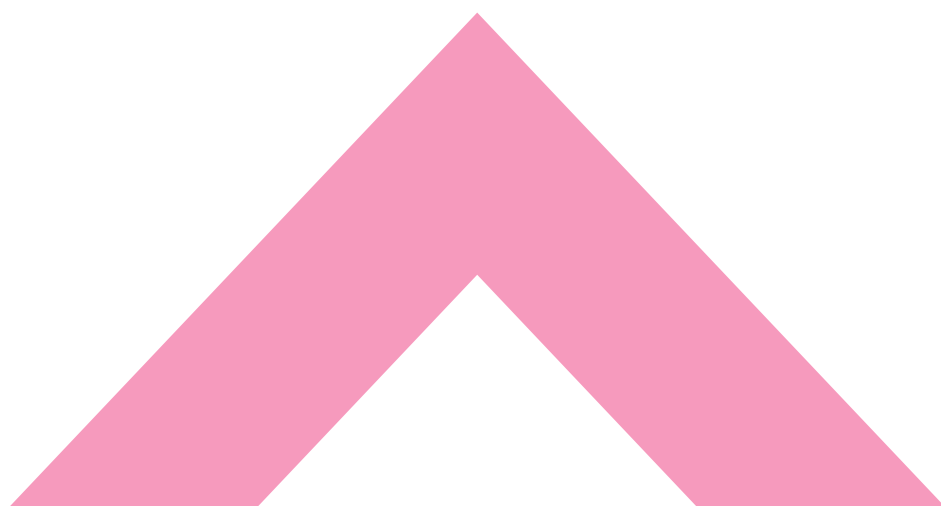
Bertrand Delcambre,
Président de l'Association
QUALITEL





Sommaire

Pourquoi les maîtres d'ouvrage plébiscitent-ils la certification ?	6
Quels sont les bénéfices réels de la certification ?	9
Comment la certification répond-elle aux grands défis du logement ?	19
Les bénéfices économiques de la certification	21
Méthodologie	23



Pourquoi les maîtres d'ouvrage plébiscitent-ils la certification ?

La certification de logements témoigne d'une volonté de viser une qualité supérieure

La certification, proposée par QUALITEL, est délivrée par CERQUAL Qualitel Certification. C'est une **démarche volontaire** de la part du demandeur, qu'il soit promoteur, bailleur, constructeur ou syndic de copropriété. Elle témoigne de **sa volonté de mettre à disposition un produit de qualité supérieure**.

La certification est un dispositif par lequel **un organisme, indépendant et accrédité, vérifie si un bâtiment résidentiel répond à des exigences** décrites dans un référentiel. Elle s'appuie sur une série de contrôles qui ont lieu tout au long de la conception, puis de la réalisation, de l'ouvrage.

Son référentiel est un recueil de bonnes pratiques. Il est élaboré en concertation avec l'ensemble des acteurs du logement (promoteurs, bailleurs sociaux, constructeurs, architectes, bureaux d'études, entreprises, élus, consommateurs...) qui se mettent d'accord sur les éléments qui contribuent à la qualité des logements et qu'il y a lieu de valoriser.

La certification est utilisée comme **outil de management et d'amélioration continue** des projets ou des organisations. Elle intègre les nouveaux défis du XXI^e siècle (biodiversité, économie circulaire, « connectivité » des bâtiments, lutte contre le changement climatique...) et les aspects essentiels en matière de qualité de vie et de performance.

Depuis 2015, CERQUAL délivre la certification NF Habitat et NF Habitat HQE (pour des niveaux de performance supérieurs) par **mandat d'AFNOR Certification**.

La certification est recherchée par le secteur public... comme par le privé

Aujourd'hui, plus de 260 promoteurs, bailleurs sociaux, constructeurs de maisons individuelles ou syndics de copropriété, ont choisi d'entrer dans une démarche globale et systématique de certification pour toutes leurs opérations.

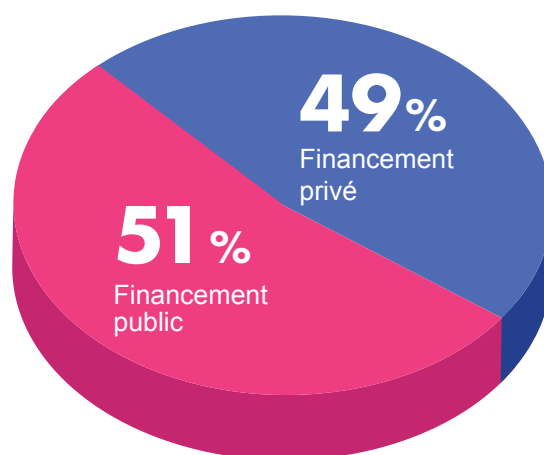
Au total, ce sont près de 50 % des logements collectifs construits ces dernières années qui sont certifiés. Cela a significativement contribué à la hausse du niveau de qualité du logement récent.

C'est particulièrement vrai pour le logement social, car au-delà de leur engagement volontaire historique dans cette démarche, les collectivités intègrent souvent la certification dans leurs cahiers des charges. 50 conventions de partenariats ont ainsi été signées par des collectivités locales et aménageurs partout en France.

Depuis 1974 (date de création de QUALITEL), près de 3 millions de logements en France ont été certifiés (soit l'équivalent de 8,4 % de l'ensemble des logements en France métropolitaine).

Pour les demandes de certification, le public fait jeu égal avec le privé

Construction de logements collectifs ou individuels groupés en demande de certification en 2019.



Depuis 2015, ce sont près de...

450 promoteurs ou bailleurs
70 constructeurs

qui engagent tous les ans près de 120 000 logements en certification NF Habitat.



Ce que disent les clients de la certification

89%

des clients de la certification
la recommandent
(NF Habitat et NF Habitat HQE)

86,5%

des clients estiment
que la certification contribue
à l'amélioration continue
de leur organisation

Source : Enquêtes 2018 & 2019 réalisées auprès de 36 clients de la certification NF Habitat & NF Habitat HQE pour les logements collectifs et individuels groupés.

« Nous sommes aujourd'hui engagés dans un partenariat avec CERQUAL en NF Habitat HQE, nous avons pour mission en tant qu'aménageur public d'initier la démarche. **Aujourd'hui la HQE devient une demande « de base » pour l'ensemble de nos cessions depuis cette année et en 2019, nous poursuivrons la course aux étoiles.** »

Raphaël CATONNET

Directeur Général Délégué de la SEM d'Aménagement Oppidea

« Le regard d'un organisme tiers indépendant atteste de la qualité de notre organisation. En tant que promoteur national multi-agences, **la certification représente pour nous un langage de travail commun**, qui a permis une homogénéisation des processus. Sur le volet technique, elle permet d'afficher des performances qui vont au-delà des normes et correspondent aux attentes de nos clients. »

Franck CALVAR

Responsable Qualité et Environnement - Icade Promotion

« Le passage à la certification NF Habitat en 2015 nous a amenés à nous poser collectivement les bonnes questions au sujet de notre schéma de gouvernance, de nos processus en lien avec notre parcours client, ainsi que leur déploiement, à un moment clé pour l'entreprise, à la veille d'une période de très forte croissance. **Ce travail préalable a permis d'insuffler une forte culture de la satisfaction client et de l'amélioration continue**, et d'intégrer dans des délais records les nombreux collaborateurs qui ont contribué aux succès de ces dernières années. »

Nabil Akl

Directeur Technique Groupe - Cogedim



Quels sont les bénéfices réels de la certification ?

Pour mesurer objectivement les bénéfices de la certification, nous avons mené une série d'études avec nos partenaires (Ipsos, Adéquation...). Le résultat : **une cartographie précise des avantages de la certification** pour les habitants ET les acteurs de la construction.

AVANTAGE N°1

Augmenter la conformité des logements neufs aux réglementations

Les logements certifiés sont contrôlés à la livraison mais, surtout, dès la conception et à chaque étape de la vie du projet. En cas d'écart ou de non-conformité, les défauts doivent être corrigés pour obtenir la certification. Ces contrôles s'ajoutent aux contrôles réglementaires, qui ne couvrent que certains critères et ne sont pas systématiques. Conséquence : les études montrent une plus grande conformité à la réglementation des opérations certifiées.

La performance énergétique est (vraiment) au rendez-vous

En moyenne, après contrôle de l'étude thermique à la conception, les programmes certifiés par CERQUAL ont un niveau de performance énergétique supérieur d'au moins 15 % au niveau imposé par la réglementation.

Le Cep* et le Bbio* sont (bien) meilleurs quand le logement est certifié

Cep et Bbio des logements collectifs

	NON CERTIFIÉS	CERTIFIÉS SANS LABEL	CERTIFIÉS AVEC LABEL
Cep	≤ 57,5 pondéré	-15 %	-22 %
Bbio		-22 %	-27 %

Cep et Bbio des maisons individuelles

	NON CERTIFIÉS	CERTIFIÉS SANS LABEL	CERTIFIÉS AVEC LABEL
Cep	≤ 50 pondéré	-18 %	-23 %
Bbio		-21 %	-25 %

Source : Observatoire CERQUAL 2020 des tendances constructives période 2015-2019.

*Cep = Coefficient d'énergie primaire | *Bbio = besoin bioclimatique

Un taux de conformité à la réglementation acoustique au premier contrôle très supérieur pour les logements certifiés (+21 %)

71 % des logements certifiés sont conformes dès le premier contrôle réalisé par l'organisme certificateur (CERQUAL), contre 50 % des logements non certifiés lors de la première visite de contrôle de l'État. Un référentiel de certification plus exigeant et un suivi rigoureux des critères acoustiques expliquent ces résultats. Grâce aux actions correctives imposées, 100 % des opérations certifiées sont conformes à la livraison.

Taux de conformité à la réglementation acoustique lors de la 1^{re} visite

50%

Logements non certifiés (contrôle de l'État)

71%

Logements certifiés (visite de CERQUAL)

Source : Étude CERQUAL réalisé par le CSTB juillet 2017 – Comparaison avec la base ORTEC 2011-2016 (données issues des contrôles réglementaires de l'État).

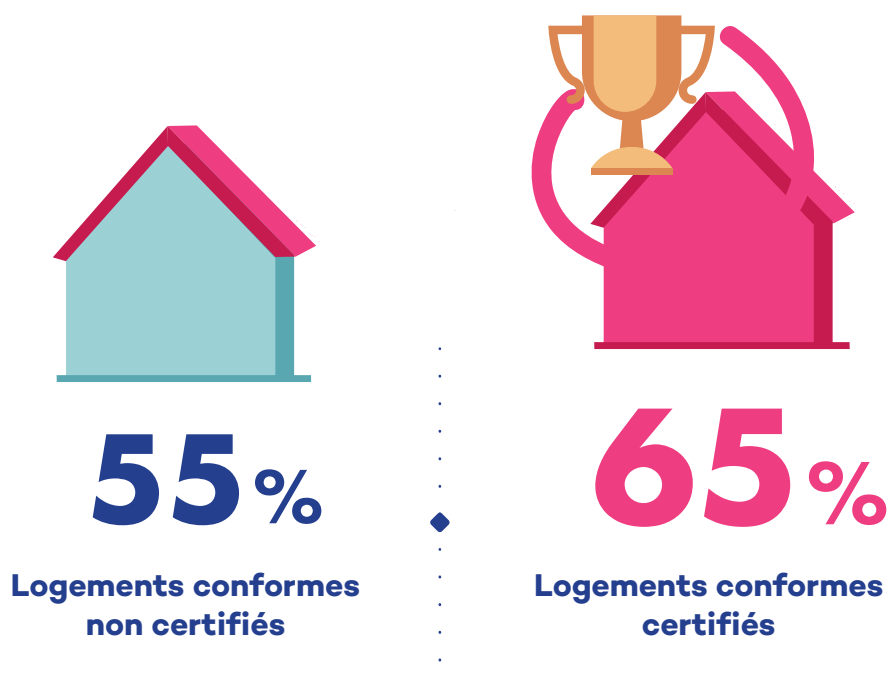


Les débits/pression de VMC sont plus conformes (et plus longtemps)

Grâce au contrôle systématique des installations de VMC imposé par la certification NF Habitat, **100 % des installations des logements certifiés ont un débit de pression VMC Hygro B conforme** au niveau réglementaire. Après 3 ans d'exploitation, et quelle que soit leur utilisation, 65 % restent conformes contre 55 % pour les programmes non certifiés. Les contrôles imposés dans le cadre de la certification permettent une meilleure conformité.

10 % de conformité en plus des VMC au bout de 3 ans d'exploitation

Conformité des débits/pression de VMC de 0 à 3 ans de durée de vie



Source : Étude CERQUAL réalisée par le CSTB juillet 2017 – Comparaison avec la base ORTEC 2011-2016 (données issues des contrôles réglementaires de l'État).

AVANTAGE N°2

Des logements de meilleure qualité et des occupants (très) satisfaits

Pour dresser un état des lieux objectif des bénéfices de la certification, nous avons envoyé, en 2019 et en partenariat avec Ipsos, **75 enquêteurs à travers toute la France** pour passer au crible plus de 1 000 logements et mesurer une centaine de critères. Ces critères, répartis en 11 thématiques (confort thermique, sécurité électrique, aération...), ont permis de **noter sur 10 (Qualimètre) la qualité réelle des logements français** et de les comparer entre eux.

Cette enquête, d'une ampleur inédite, complète les enseignements du Baromètre Qualitel (11 000 personnes interrogées, 240 questions posées en 3 ans) sur la qualité perçue de leur logement.

Ces deux études dessinent une cartographie de ce qu'apporte la certification à la qualité « réelle » des logements et la façon dont les occupants perçoivent l'effort supplémentaire fait par les acteurs de la construction pour leur qualité de vie au quotidien.

La (bonne) qualité globale du logement français masque de fortes disparités



7 / 10

C'est la note moyenne de la qualité mesurée des logements en France : le « Qualimètre ».

**De manière générale,
le parc de logements se divise
en 4 catégories :**

A

« Très bonne qualité »
Qualimètre supérieur à
7,8/10

B

« Bonne qualité »
Qualimètre compris entre
7,1/10 et 7,8/10

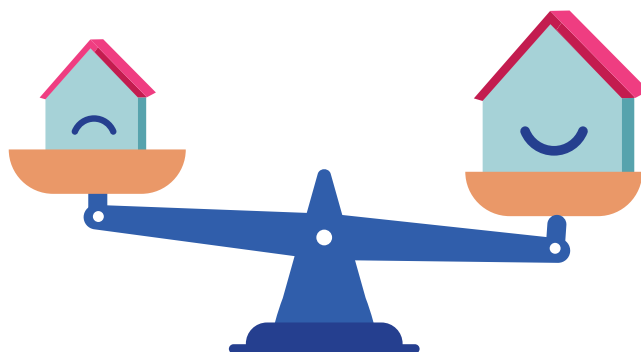
C

« Qualité passable »
Qualimètre compris entre
6,3/10 et 7,1/10

D

« Mauvaise qualité »
Qualimètre compris entre
3,2/10 et 6,3/10

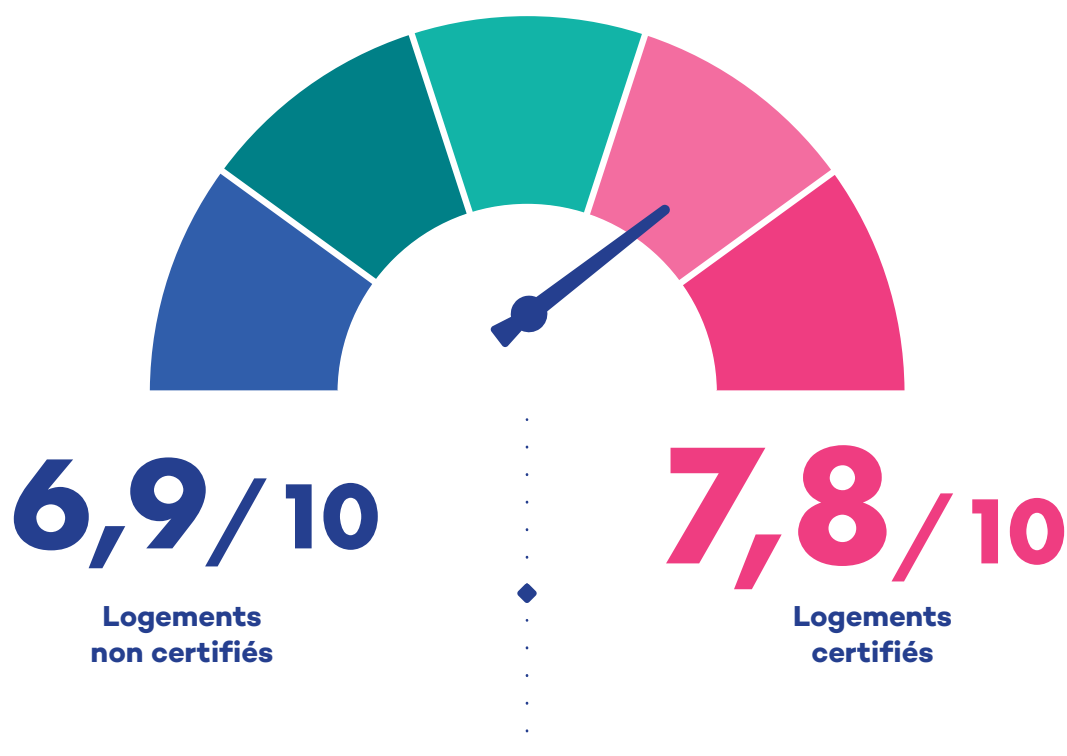
**Le Qualimètre moyen des logements notés A
(de « très bonne qualité ») est supérieur de moitié
à celui des logements notés C (de « mauvaise qualité »).**



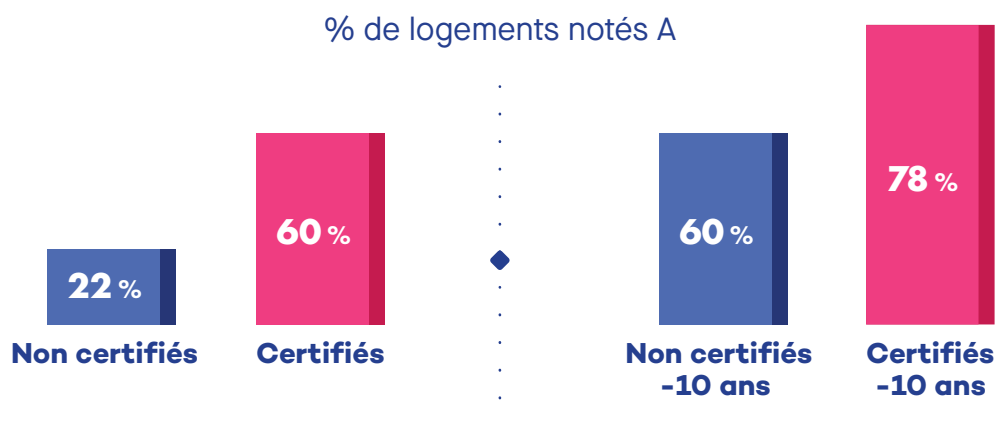
La certification tire vers le haut la qualité de l'ensemble du parc

Aujourd'hui, près de **50 % des logements collectifs construits sont certifiés**. Ce qui contribue significativement à la hausse du niveau de qualité du logement récent, autant social que privé.

Les logements certifiés ont (de loin) un meilleur Qualimètre...



... et sont 3 fois plus nombreux à être notés A (de « très bonne qualité » mesurée)

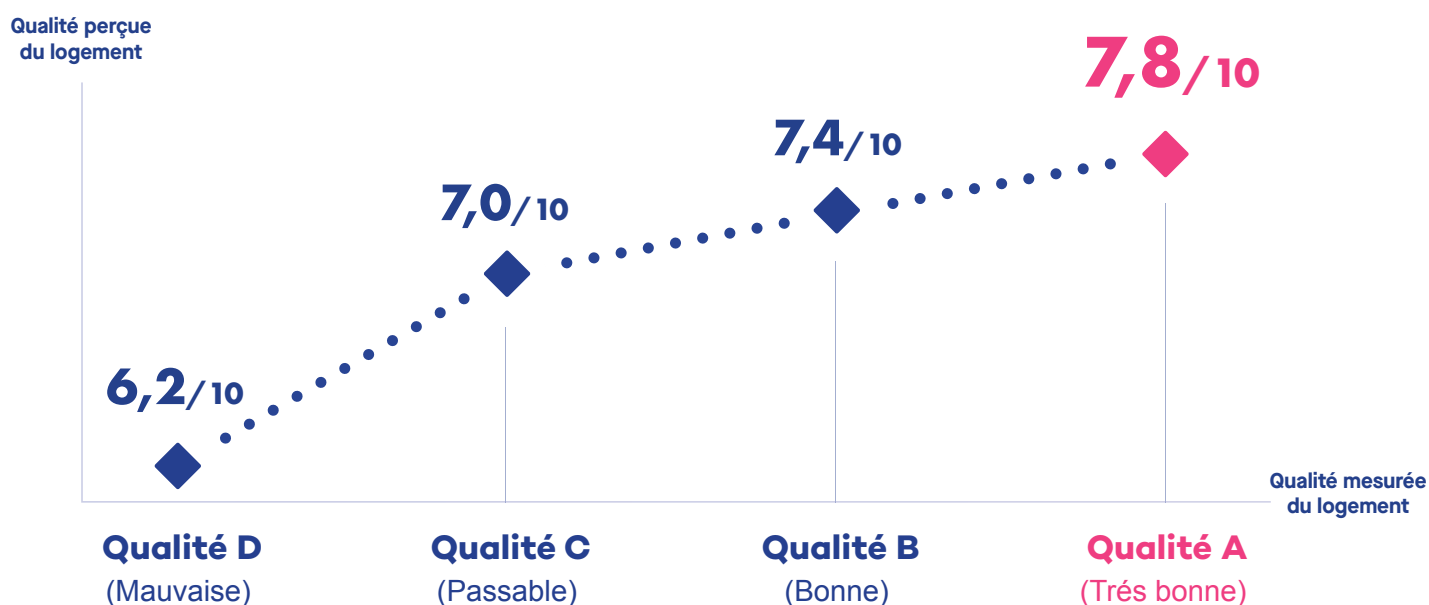


Logements de qualité = occupants (très) satisfaits

Les logements les plus récents bénéficient des dernières réglementations et des effets de la certification, qui ont amélioré la qualité « mesurée » du logement. Mais est-ce que cette qualité bénéficie vraiment au confort de vie des habitants ?

Il existe un réel lien de cause à effet entre qualité mesurée et qualité perçue

Note de satisfaction en fonction de la qualité du logement



Plus un logement est récent, plus sa qualité perçue est concrètement ressentie par ses habitants, et cela reste vrai pour les logements certifiés. Les logements de moins de 10 ans ont une note de satisfaction globale (« Qualiscore ») de 7,5 / 10, contre 7,1 / 10 pour les logements plus anciens. **La palme de la qualité perçue revient aux logements certifiés qui possèdent une note record de 7,8 / 10.** Preuve que les efforts réalisés pour atteindre un niveau de qualité supérieur participent réellement au bien-vivre à la maison des Français.

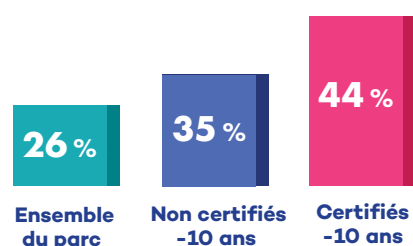
AVANTAGE N°3

Une vraie plus-value pour la qualité de vie

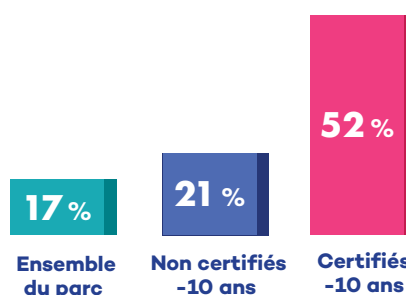
La certification est l'assurance d'un logement où il fait bon vivre. Elle agit sur toutes les dimensions de la qualité du logement, en augmentant la part globale des logements notés A (de « très bonne qualité ») et, par extension, le nombre de personnes très satisfaites de leur habitat. Elle rend le logement plus sûr, plus sain, plus confortable. Tour d'horizon des bénéfices d'un logement certifié du point de vue des occupants.

Plus frais en été, moins froid en hiver

Qualité mesurée :
Logements ayant un confort thermique noté A



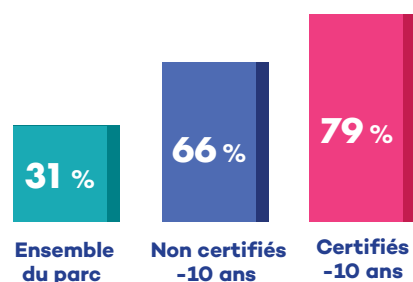
Qualité perçue :
Personnes très satisfaites du confort thermique



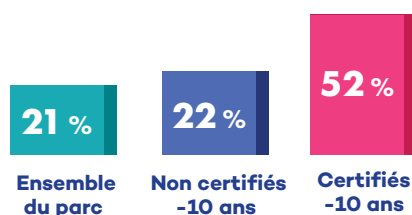
Éléments mesurés : Exposition du logement, présence d'isolation thermique, type de menuiserie, type de vitrage, présence d'occultations, présence de verdure aux abords du logement, présence d'une climatisation, logement traversant.

Mieux isolé des bruits extérieurs

Qualité mesurée :
Logements ayant une isolation acoustique notée A



Qualité perçue :
Personnes très satisfaites de l'isolation acoustique

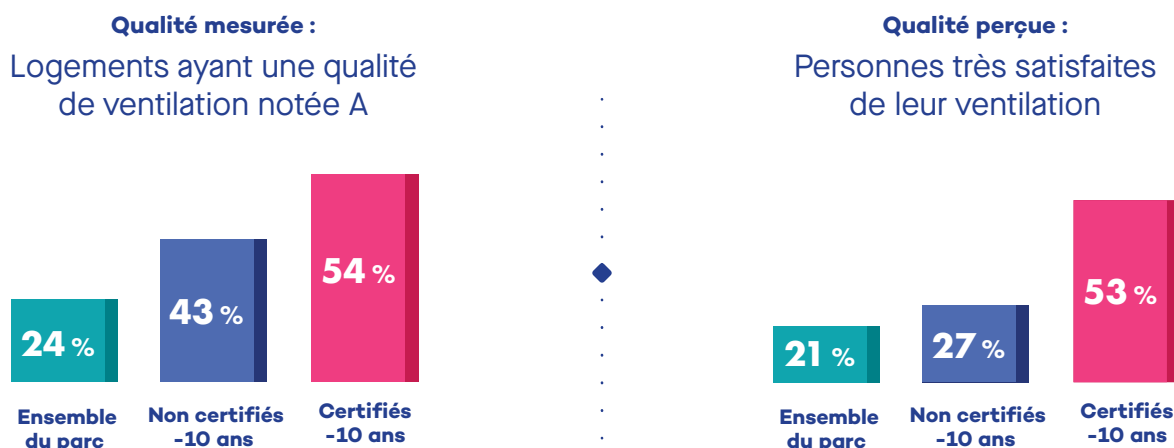


Éléments mesurés : type et état des menuiseries, type de vitrage, état des joints...

On respire mieux !

Respirer (sainement) est un des grands enjeux du logement en France : **3 logements sur 10 ont des chambres dont le taux d'humidité est supérieur ou égal à 60 %** (soit au-dessus du niveau recommandé par les médecins pour éviter les complications de santé). Cela vient principalement de la mauvaise ventilation des logements.

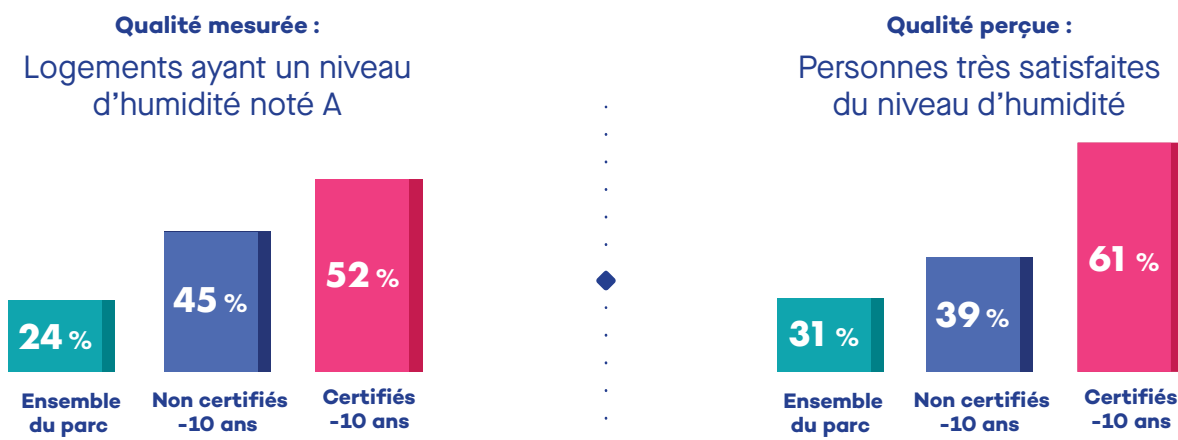
La certification assure une meilleure ventilation du logement



Éléments mesurés : présence d'une ventilation, type de ventilation, fonctionnement de la ventilation, état de propreté de la ventilation, état des joints de menuiserie, détalonnage des portes, taux d'humidité dans le logement, présence de moisissures, hauteur sous plafond.

Conséquence : Le taux d'humidité moyen dans les chambres est (nettement) inférieur dans les logements certifiés récents. « Seulement » 22 % ont un taux supérieur ou égal à 60 %, contre 38 % pour les logements de moins de 10 ans non certifiés.

Les logements certifiés sont (très) bien armés face à l'humidité

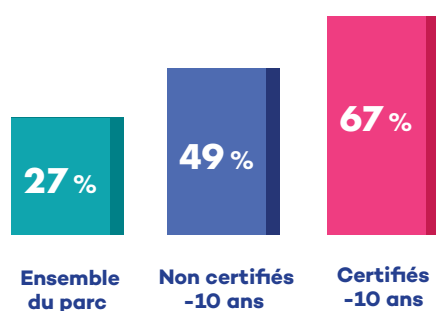


Éléments mesurés : détalonnage des portes, présence et localisation de moisissures, taux d'humidité intérieur/extérieur (salon, séjour, chambre), présence, type et état de fonctionnement de la ventilation, niveau d'empoussièrément des extractions d'air, présence de fenêtre (pièce humide principale).

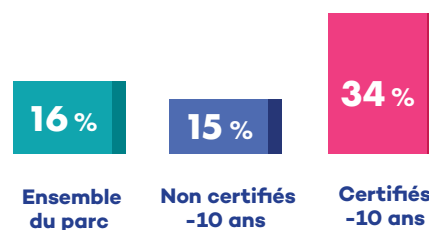
On est (et on se sent) plus en sécurité dans un logement certifié

Un cinquième des logements de moins de 10 ans présente une « mauvaise » sécurité contre les vols et les intrusions. C'est presque 3 fois moins pour les logements certifiés récents.

Qualité mesurée :
Logements ayant une sécurité contre les intrusions notée A



Qualité perçue :
Personnes très satisfaites de la sécurité contre les intrusions



Éléments mesurés : type de porte d'entrée, présence d'un blindage, type de serrure, présence d'une certification A2P, nombre de vrais points de fermeture, nombre de points de fermeture ajoutés, présence de barreaux ou d'occultations au RDC, sécurisation de la parcelle, contrôle d'accès à la parcelle, contrôle d'accès à l'immeuble, présence de vidéo surveillance, présence d'un gardien.

Focus sécurité : Appartements, la certification fait la différence

49 % des appartements non certifiés sont équipés d'une serrure 3 points contre 82 % des appartements certifiés.



Comment la certification répond-elle aux grands défis du logement ?

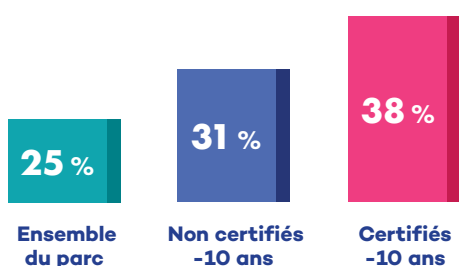
Transition énergétique, transition démographique... La certification joue un rôle pionnier dans ces défis sociaux et environnementaux en garantissant des logements adaptés aux enjeux de leur temps.

Le logement certifié : une carte à jouer dans la transition énergétique

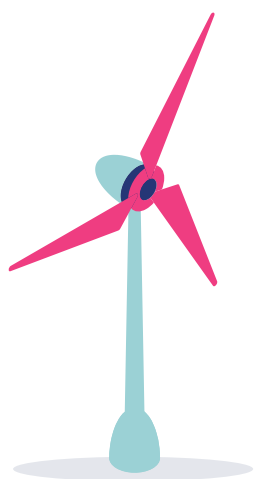
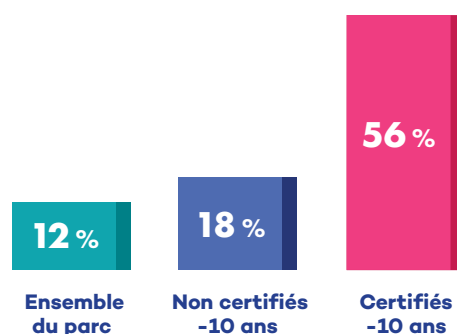
Quand on mesure la qualité des équipements qui participent à une meilleure performance énergétique (double vitrage, état des menuiseries extérieures, isolation du bâti, type de chauffage et émetteurs...), les logements certifiés obtiennent des résultats supérieurs et une meilleure satisfaction des habitants.

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



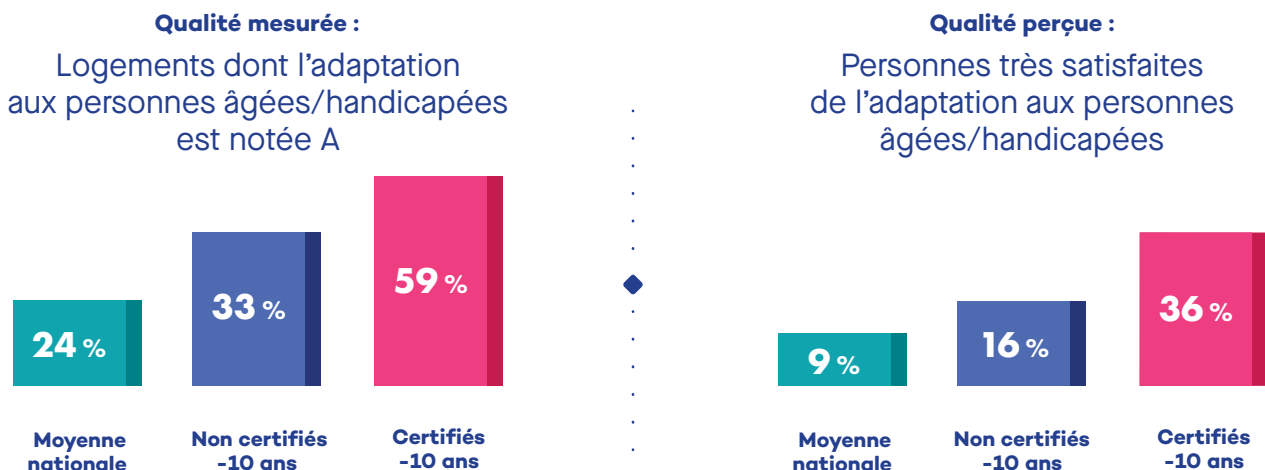
Focus : Les énergies renouvelables ne sont pas en reste

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.

Personnes âgées : mieux vaut habiter un logement certifié

En 2020, près d'un quart des Français ont plus de 60 ans. Ils représenteront plus d'un tiers de la population en 2050, mais surtout, **la part des plus de 75 ans va doubler d'ici le prochain demi-siècle** (source : Insee). Le maintien à domicile des personnes âgées est donc un réel enjeu de société... mais loin d'être résolu aujourd'hui.

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



Éléments mesurés : présence d'ascenseurs, accessibilité de l'immeuble, hauteur des marches à franchir, présence de garde-corps...

Seulement 3 appartements non certifiés sur 10 (27 %) disposent d'un ascenseur dans leur immeuble. C'est 2 fois plus pour les appartements certifiés (65 %, et même 71 % pour les certifiés de moins de 10 ans).

Résultat : 6 Français sur 10 vivant en appartement sont insatisfaits de l'adaptation de leur logement aux personnes handicapées. Un chiffre qui tombe à 4 habitants sur 10 pour les appartements certifiés.



Les bénéfices économiques de la certification

Pour savoir quel est l'impact financier de la certification, l'Association QUALITEL a réalisé une série d'études sur les ventes de logements certifiés. En voici les deux principaux enseignements.

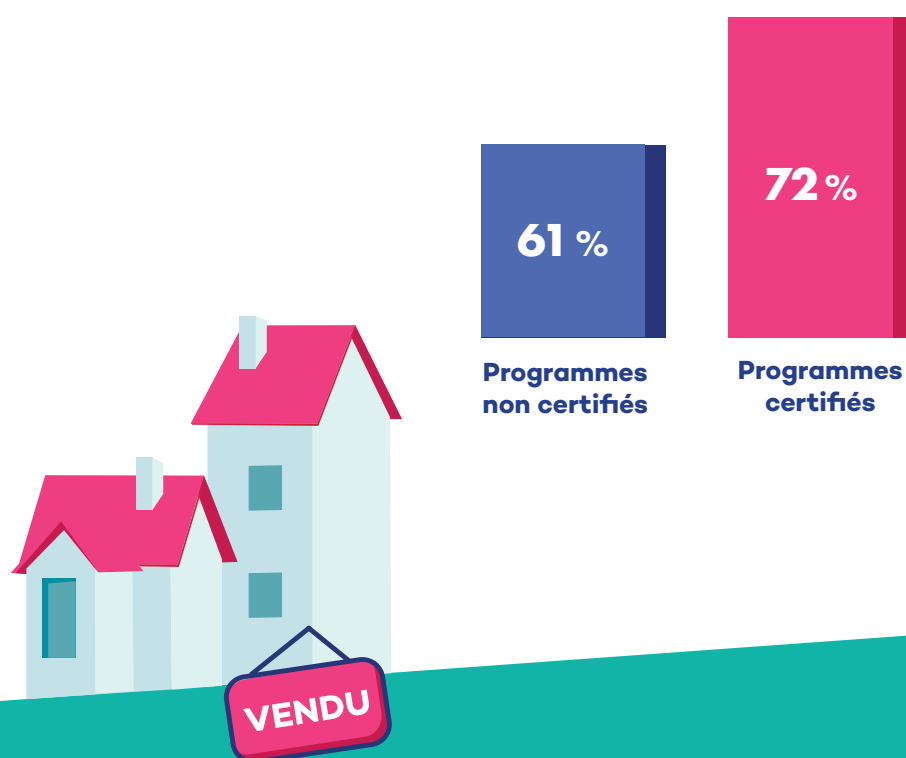
ENSEIGNEMENT N° 1

Un programme immobilier neuf certifié ne restera pas sur les bras de son promoteur...

Dans une étude préliminaire, QUALITEL a comparé, avec Adéquation⁽¹⁾ (Observatoire de la promotion immobilière), les ventes d'immeubles neufs réalisées à Lyon sur une période de 14 ans (2004-2018). Résultat : 3 / 4 des programmes certifiés sont livrés avec tous les appartements vendus, contre 6 / 10 pour les non certifiés. Pour les promoteurs, ces « queues de programmes » sont autant de fonds immobilisés.

La certification réduit les délais de vente des programmes immobiliers

% des programmes livrés avec tous les appartements vendus



ENSEIGNEMENT N°2

La certification augmente la valeur d'un bien immobilier

Pour connaître la différence de prix à la revente entre logements certifiés et non certifiés, l'Association QUALITEL a réalisé une étude comparative en partenariat avec Homadata⁽²⁾. Près de 14 000 appartements certifiés (CERQUAL) ont été comparés avec leurs équivalents non certifiés (surface, nombre de pièces, situation géographique, année de construction...) dans près de 1 600 communes françaises.

Conclusion : les logements certifiés se revendent (bien) plus chers que leurs équivalents non certifiés :

- **De 3,5 %** (pour les logements construits entre 1975 et 1995) **à 9,5 %** (pour les logements construits entre 2005 et 2013).
- Les logements certifiés HQE atteignent, quant à eux **un prix supérieur de 13 %** à la revente.
- Dans les zones les plus « tendues » et les plus « denses » (zones PINEL A bis et B1), **la différence de prix peut atteindre 19 % !**



Méthodologie

Note de la qualité mesurée du logement (« Qualimètre »)

Étude réalisée par Ipsos pour QUALITEL en 2019 sur un échantillon de 1 000 logements représentatifs du parc français. La note est calculée à partir de plus de 100 critères (température, hauteur sous plafond, présence ou non de prises électriques...), regroupés en 11 catégories et mesurés par des inspecteurs *in situ*.

Les 11 catégories du Qualimètre :

- La sécurité électrique du logement
- La sécurité du logement contre les vols et les intrusions
- La sécurité du logement contre les chutes
- L'aération et la ventilation
- L'humidité
- La connexion internet
- Le confort thermique
- Le confort d'usage et le niveau de consommation en énergie
- Le type d'énergie utilisée (dont les énergies renouvelables)
- La luminosité du logement
- La fonctionnalité des lieux

Note de la qualité perçue (« Qualiscore »)

Issu de l'édition 2019 du Baromètre Qualitel – Ipsos, cet indicateur composite permet de noter, sur 10, la qualité perçue à partir de 17 critères dont le poids est pondéré en fonction de leur contribution à la satisfaction globale :

- L'isolation acoustique
- La sécurité des immeubles, parcelles ou lotissements
- L'aération ou la ventilation
- Le niveau d'humidité
- Le niveau de consommation en énergie(s)
- La luminosité naturelle
- La qualité de la vue sur l'extérieur
- La qualité de la végétation
- La verdure à proximité du logement
- La qualité des installations sanitaires
- Le nombre et la taille des fenêtres
- La sécurité électrique
- Le confort thermique
- La qualité de la connexion internet
- L'adaptation du logement aux personnes handicapées et/ou âgées
- La qualité des matériaux de construction
- L'agencement intérieur
- Le niveau des dépenses hors loyer/remboursement d'emprunt

(1) Étude réalisée par Adéquation en 2019 pour QUALITEL. Étude réalisée sur la base de l'observatoire de la promotion immobilière, comparée à la base des programmes certifiés par CERQUAL sur la Métropole de Lyon pour des programmes livrés entre 2004 et 2018.

(2) Étude réalisée en 2019 pour QUALITEL par Homadata, société indépendante fondée en 2015 et spécialisée dans la donnée géolocalisée sur l'ensemble du territoire français. Étude statistique reposant sur le recroisement de plusieurs sources de données géolocalisées de référence, parmi lesquelles la base Demande de Valeurs Foncières de la DGFIP recensant l'ensemble des mutations enregistrées en France depuis 2014 et la base des opérations certifiées par CERQUAL. La méthodologie calcule la différence entre le prix de revente de logements certifiés et le prix de revente de logements non certifiés, comparables en surface, nombre de pièces, typologie, type de mutation, année de revente, année de construction et géolocalisation.

Les bénéfices concrets de la certification Juillet 2020



CONTACT

Association QUALITEL
28, rue du Rocher
75008 Paris

www.qualitel.org



Groupe Qualitel



@GroupeQualitel