Certifier
Informer
Explorer
Évaluer
Former
pour un habitat meilleur

RÉTROSPECTIVE 2021

ASSOCIATION QUALITEL
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT

2.

Ensemble, agissons pour un logement de qualité pour tous.

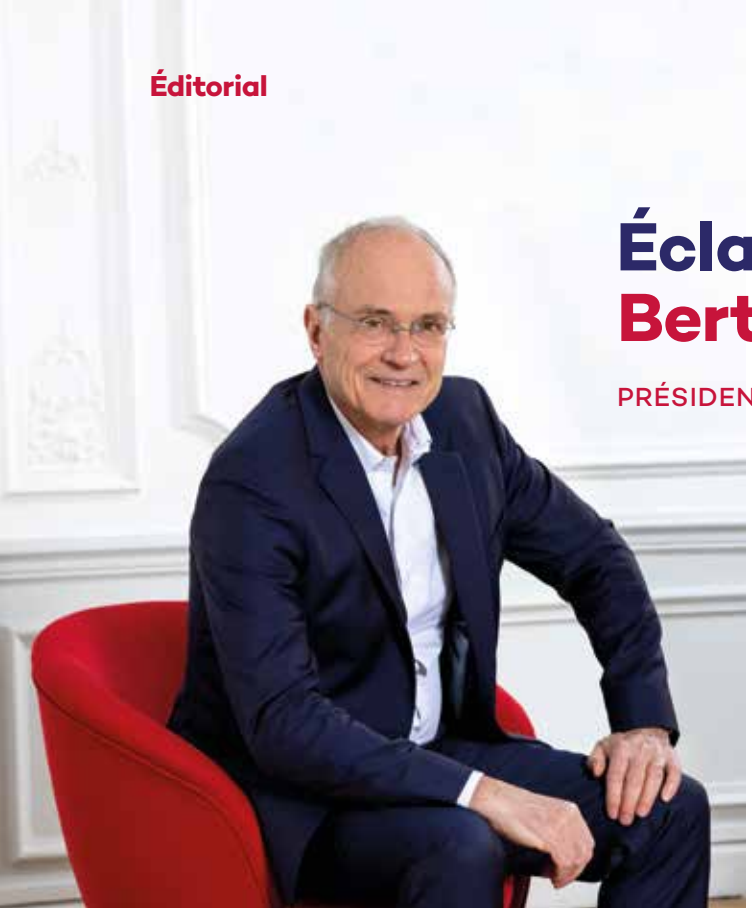
Depuis près de cinquante ans, l'Association QUALITEL s'engage pour la promotion d'un logement de qualité au service du bien-être et du mieux vivre de tous.

Elle accompagne dans cette optique l'ensemble des professionnels, pouvoirs publics et particuliers, dans l'appréhension des enjeux auxquels le secteur est aujourd'hui confronté.

Les grands défis actuels tels que le changement climatique, la rénovation énergétique, l'évolution des modes de vie, la transition numérique... associés à une nouvelle Réglementation Environnementale et à de nouvelles aspirations des Français en matière de confort de vie représentent, pour le secteur du logement, des évolutions majeures qui impactent l'ensemble des acteurs.

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

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



Éclairage Bertrand Delcambre

PRÉSIDENT

2021 a été une année sans équivalent, avec un contexte réglementaire impliquant de fortes mutations. Quel bilan en tirez-vous ?

Bertrand DELCAMBRE : L'année 2021 fût, en matière de politiques publiques, une année déterminante pour la qualité du logement. La nouvelle Réglementation Environnementale RE2020, entrée en vigueur au 1er janvier 2022, annonce en effet un profond changement propulsant le secteur de la construction dans l'ère du bas carbone et un véritable choc culturel pour l'ensemble des professionnels de la filière. La loi Climat et Résilience publiée, quant à elle, l'été dernier, contribuera à dynamiser la rénovation d'audits et de travaux auprès des propriétaires des logements les plus énergivores. Elle instaure également le Carnet d'Information du Logement pour tous les logements neufs ou rénovés à partir de 2023, qui offrira un véritable outil de maintien de la qualité dans le temps. Enfin, la démarche « Habiter la France de demain » initiée par Emmanuelle WARGON, Ministre déléguée en charge du Logement, a, de son côté, mis en lumière les nouveaux défis et attentes des Français en termes d'habitat. Sur chacun de ces sujets, l'Association QUALITEL s'est attachée à déployer ses efforts pour accompagner les acteurs – professionnels, pouvoirs publics et particuliers - dans l'appréhension de ces enjeux et la mise en œuvre de solutions.

C'est dans ce contexte inédit que QUALITEL a élaboré son plan stratégique 2021-2025. Quelles en sont les principales orientations ?

B.D. : C'est bien évidemment en tenant compte des évolutions du secteur que QUALITEL a défini ses orientations stratégiques pour les cinq années à venir. La qualité du logement a gagné en popularité depuis la crise sanitaire et devient une préoccupation plus prégnante et durable pour les Français et les pouvoirs publics.

En matière de certification, nous continuerons d'adapter nos référentiels aux règlementations et enjeux environnementaux mais aussi aux déterminants de la qualité qui comptent pour les Français, en construction comme en rénovation, tout en optimisant nos processus d'intervention grâce aux outils numériques et collaboratifs (BIM). Nous serons particulièrement attentifs à placer la qualité globale et multicritère au cœur des projets de rénovation, élément essentiel de l'amélioration du parc existant, mais aussi dans l'usage et l'exploitation des logements.

S'agissant des particuliers, nous intensifierons notre accompagnement *via* des actions de sensibilisation ou de formation et des outils et services dédiés, comme CLÉA, qui est un véritable Carnet d'Information du Logement. Nous accentuerons par ailleurs notre rôle d'éclaireur des pouvoirs publics et des professionnels quant aux évolutions des modes de vie et des aspirations des Français relatives à la qualité d'usage, le tout dans une impérative maîtrise des coûts pour des logements accessibles à tous.

Enfin, conscients des importantes évolutions de la filière, nous serons aux côtés des acteurs et professionnels *via* nos activités de formation, d'évaluation et d'expertise.

Élaboré en concertation avec l'ensemble de nos membres et partenaires, ce nouveau plan stratégique réaffirme le positionnement de l'Association QUALITEL : un lieu unique de partage et de progrès pour, ensemble, construire, rénover et exploiter des logements de qualité, à la fois confortables, responsables et durables.

Élaboré en concertation avec l'ensemble de nos membres et partenaires, ce nouveau plan stratégique réaffirme le positionnement de l'Association QUALITEL : un lieu unique de partage, de progrès pour, ensemble, construire, rénover et exploiter des logements de qualité, à la fois confortables, responsables et durables.

Éclairage
Antoine Desbarrières

DIRECTEUR

Quelles solutions ont été déployées en 2021 par QUALITEL et ses filiales, pour accompagner la profession ?

Antoine DESBARRIÈRES : La crise sanitaire sans précédent que nous avons traversée depuis près de deux ans a profondément impacté l'ensemble des domaines de l'économie et en particulier celui de la construction. La réduction des demandes de permis de construire et du nombre de chantiers, a entraîné, en 2021 une diminution des demandes de certification, en particulier en logement neuf collectif, après une année 2020 satisfaisante et le climat politique, géopolitique et économique actuel ne laisse pas présager de rebond pour l'année 2022. Cependant, grâce à l'engagement de chacun au quotidien, nous avons poursuivi nos efforts et renforcé notre action auprès des professionnels et des particuliers. Nous avons ainsi ajusté notre offre de certification au regard des nouveaux enjeux de l'habitat, notamment bas carbone, et avons apporté notre concours aux pouvoirs publics sur l'ensemble des sujets liés à la qualité du logement en particulier sur la rénovation du parc existant grâce également à la belle dynamique de nos filiales opérationnelles – QIOS, QUALITEL Espace Numérique du Logement et QUALITEL Formation.

Parmi les points à retenir pour l'année 2021 pour CERQUAL Qualitel Certification, citons, la publication d'une nouvelle version du référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE intégrant les exigences de la RE2020 et les 2000 professionnels de l'immobilier accompagnés sur le sujet dans le cadre d'un Tour des Régions exceptionnel. Ce référentiel s'est par ailleurs enrichi, aux côtés des profils Air Intérieur, Économie circulaire, Biodiversité et Bas carbone existants, d'un profil Bien vivre pour la maison individuelle et d'une possibilité de personnalisation du référentiel pour les professionnels qui le souhaitent. Notons aussi l'internalisation de l'activité à l'international.

En matière d'information du grand public, nous avons en 2021, comptabilisé plus de 1,2 millions de visiteurs sur notre plateforme web dédiée aux particuliers, soit +30 % de fréquentation par rapport à 2020, et déjà 150000 logements bénéficiaires potentiels de notre espace numérique du logement, CLÉA… Un franc succès pour ce dispositif lancé fin 2020.

> Parmi nos engagements d'avenir : l'intensification de notre politique partenariale avec les acteurs majeurs du secteur pour, ensemble, agir pour un logement de qualité et dessiner le logement de demain.

De façon plus transversale, l'année a été marquée par la signature de partenariats d'envergure avec des acteurs phares de la filière. Parmi ceux-ci : Action Logement dans le cadre du Programme National Action Cœur de Ville, la Banque des Territoires pour un échange de données sur les opérations de logements sociaux certifiés, l'Anah pour la cinquième édition de notre Baromètre annuel dédié, cette année, au logement durable, ou encore l'UNTEC, la FPI et l'ESPI pour nos actions de formation. Enfin, n'oublions pas la célébration des dix ans de notre Fonds de dotation… Dix ans d'engagements en faveur du logement pour tous.

Sur quelles actions QUALITEL va se mobiliser les prochaines années ?

A.D. : Pour QUALITEL, l'année 2022 s'inscrira naturellement dans le cadre de son nouveau plan stratégique. Dans cette optique, et au-delà des grandes orientations, six actions structurantes ont été définies pour orienter notre activité, parmi lesquelles : la poursuite de l'accompagnement de la transition numérique et du déploiement du BIM dans le secteur de l'immobilier au travers de nouveaux outils collaboratifs, la refonte de notre offre de certification à destination de la maison individuelle et le développement d'un nouveau service d'évaluation de la qualité du logement à destination des particuliers. Nous intensifierons également notre politique partenariale avec les acteurs majeurs du secteur pour agir ensemble pour un logement de qualité et dessiner le logement de demain !

QUALITEL en bref

Un logement de qualité pour tous

Depuis près de cinquante ans, l'Association QUALITEL, créée à l'initiative du Secrétariat d'État au Logement, poursuit sa mission d'intérêt général au service d'un habitat meilleur. Aujourd'hui acteur majeur de la qualité du logement, QUALITEL fédère autour de cet objectif les principaux organismes du secteur : organisations professionnelles, associations de consommateurs et pouvoirs publics. En vue de faire progresser la qualité du logement et œuvrer pour un habitat confortable, sain, sûr, performant et durable, elle accompagne professionnels, pouvoirs publics et usagers dans l'appréhension des enjeux environnementaux, énergétiques et sociétaux auxquels la filière est aujourd'hui confrontée. L'Association s'appuie, pour réaliser sa mission, sur cinq activités complémentaires : la certification des logements, l'information du grand public, la recherche, l'évaluation et l'expertise, la formation des professionnels du secteur.

La certification des logements

Avec la certification NF Habitat – NF Habitat HQE, CERQUAL Qualitel Certification offre un cadre technique, réglementaire et environnemental aux collectivités territoriales et professionnels de l'immobilier – aménageurs, promoteurs, bailleurs, constructeurs et syndics – pour la construction, la rénovation et l'exploitation de logements de qualité. Un véritable repère de confiance et de performance pour des logements innovants, performants, confortables et durables.

L'information du grand public

La promotion de la qualité de l'habitat auprès de tous les publics pour faire de chacun un acteur du bien-vivre chez soi est un enjeu clé pour QUALITEL. Dans cette optique, l'Association déploie un dispositif complet – site d'information, outil d'auto-évaluation, réseaux sociaux, espace numérique du logement – pour une information pédagogique, accessible et gratuite.

La recherche liée au logement

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

L'évaluation et l'expertise

Services d'évaluation, de mesure, de diagnostic… QIOS, filiale d'expertise de QUALITEL, propose aux maîtres d'ouvrage des solutions sur mesure d'évaluation et d'expertise de la performance technique de leurs immeubles et opérations immobilières en construction ou rénovation. Parmi ses domaines phares : l'acoustique, la thermique, la santé, la réduction carbone ou encore le numérique.

La formation des professionnels du secteur

L'accompagnement et la formation des professionnels de l'immobilier et de la construction aux nouveaux enjeux de l'habitat est une ambition forte pour QUALITEL. Grâce à un programme de formations en constante évolution, sa filiale QUALITEL Formation contribue à leur montée en compétences et favorise leur adaptation aux évolutions de leurs métiers et de leur environnement.

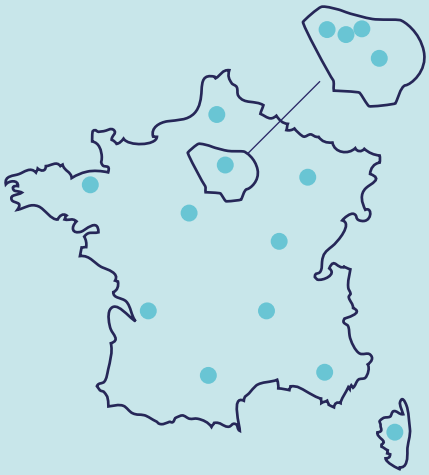
1974
création de l'Association QUALITEL

Près de
3 M
de logements certifiés depuis sa création

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

3 M
de visiteurs depuis 2019 sur le site Qualitel.org/particuliers

15
implantations régionales dans toute la France



Départements d'Outre-Mer

Une organisation centrée autour de sa mission

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

ASSOCIATION QUALITEL – POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT — LE FONDS DE DOTATION ASSOCIATION QUALITEL

- CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION — Certification de l'habitat collectif et individuel en France et à l'international
- QIOS — Évaluation et expertise
- QUALITEL FORMATION — Formation professionnelle
- QUALITEL ESPACE NUMÉRIQUE DU LOGEMENT — Espace numérique du logement

Une gouvernance ouverte et plurielle en France et à l'international

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

Composition du conseil d'administration :

- **Associations, mouvements et organisations représentants les usagers de l'habitat**
  AFOC - ARC - CGL – CLCV – CNL – FNFR – UNAF
- **Associations et organisations représentatives des acteurs des offres de logements et de leur financement**
  CD – FEPL – FNAIM – FPI - Pôle Habitat FFB – UNPI - USH
- **Associations et organismes représentatifs des professionnels concourant à la réalisation des bâtiments**
  AIMCC – CAPEB – CINOV Ingénierie – FILIANCE – CNOA – FFB – SYNAMOME - UNSFA - UNTEC
- **État, collectivités publiques, organismes d'intérêt général, établissements publics de recherches et autres entités concourant à la qualité**
  Un représentant du Ministre en charge du Logement - DGALN / DHUP - AFNOR Certification – ANAH - ANIL – AQC – CSTB

La poursuite d'une ambition au service d'un habitat meilleur

Au cours des cinq dernières années, l'Association QUALITEL a œuvré avec succès pour faire progresser la qualité globale des logements. Son offre de certification, NF Habitat – NF Habitat HQE s'est ainsi durablement inscrite au cœur des territoires et des pratiques professionnelles et démontre aujourd'hui des bénéfices concrets et mesurables pour le confort de vie des habitants. En parallèle QUALITEL a fortement accompagné les acteurs de l'immobilier, *via* la formation professionnelle ou son offre d'expertise, sur les nouveaux enjeux environnementaux, sociétaux ou numériques de l'habitat. Elle a également mené des travaux d'envergure pour faire de la qualité globale un déterminant de la rénovation du parc de logements existants, tout en sensibilisant largement les particuliers à la qualité de leurs logements. Aujourd'hui, à l'heure où la qualité de l'habitat devient une préoccupation forte et durable, à la fois des pouvoirs publics et des Français, l'Association QUALITEL, en lien avec ses filiales CERQUAL Qualitel Certification, QUALITEL Formation, QIOS et QUALITEL Espace Numérique du Logement, poursuit son engagement pour la qualité au travers d'un nouveau plan stratégique ambitieux et élaboré en concertation avec l'ensemble de ses membres et partenaires autour de quatre axes structurants.

Adapter et enrichir l'offre de certification des constructions résidentielles neuves

Dans un contexte de fortes transitions énergétique, environnementale, sociétale ou numérique, QUALITEL adaptera son référentiel de certification aux nouveaux enjeux de la filière, notamment à la nouvelle Réglementation Environnementale et aux nouveaux déterminants de la qualité : confort de vie, prise en compte du vieillissement de la population, modularité ou réversibilité des logements. L'évolution de l'offre de certification de la maison individuelle permettra, quant à elle, de répondre parfaitement aux besoins et attentes des professionnels, collectivités territoriales et des particuliers. En parallèle, QUALITEL amplifiera la digitalisation de ses processus de certification afin de favoriser la fluidité des échanges et le management collaboratif au sein des projets immobiliers, et étendra ses travaux d'objectivation et de mesure des bénéfices concrets de la certification.

Garantir la qualité de la rénovation du parc de logements existants

Pour accompagner la rénovation des logements, priorité nationale, QUALITEL renforcera son action visant à placer la qualité globale et multicritère au cœur des travaux de rénovation. Son offre de certification sera adaptée tant pour la maison individuelle, que pour le logement collectif. Elle développera également avec les collectivités et les territoires des partenariats solides et élaborera, pour les particuliers, de nouveaux outils et services ainsi que des actions de sensibilisation pour la rénovation globale de leurs logements.

Mobiliser habitants et exploitants au service de la qualité du logement

Les études menées par l'Association QUALITEL depuis plusieurs années sur la façon dont les Français vivent dans leurs logements ont largement mis en exergue leurs attentes en matière de qualité de leur habitat, et plus particulièrement de la qualité d'usage. Riche de ces enseignements, QUALITEL entend poursuivre ces études et ses actions de communication, de sensibilisation ou de formation vers le grand public ainsi que le développement d'outils et de services qui lui seront spécifiquement destinés. Les services de l'espace numérique CLÉA seront enrichis en cohérence avec le futur Carnet d'Information du Logement (CIL). Dans le même temps, QUALITEL développera de nouvelles offres de certification spécifiques à l'exploitation des logements afin d'y intégrer les enjeux de cycle de vie : réversibilité, modularité, usages.

Accompagner les transitions environnementale et numérique de la filière

Consciente des fortes évolutions à venir, QUALITEL poursuivra ses missions de formation, de conseil et d'expertise. L'offre de QUALITEL Formation sera ainsi enrichie et des partenariats stratégiques et ciblés seront développés. En matière d'évaluation et d'expertise, QUALITEL continuera l'adaptation de l'offre de sa filiale QIOS aux besoins et attentes spécifiques des acteurs de la filière et renforcera son expertise numérique au service du déploiement du BIM.

Des administrateurs engagés

Si le nouveau plan stratégique de QUALITEL a été élaboré en forte collaboration avec l'ensemble de ses parties prenantes - membres, administrateurs, partenaires - l'Association souhaite renforcer cette coopération en associant ses administrateurs aux travaux menés sur ses actions clés. Des groupes de travail sur l'international, la qualité perçue, la maison individuelle ou encore l'évaluation et l'expertise ont été mis en place en ce sens avec des administrateurs engagés.

Ce plan stratégique s'appuie sur 5 leviers transversaux :

Les compétences
Le numérique
Les partenariats
La communication
L'international

01

Certifier

Offrir un repère de confiance et de performance pour des logements de qualité

Offrir aux collectivités et professionnels de l'immobilier un cadre technique, réglementaire et environnemental garantissant un haut niveau de qualité et de performance des logements représente pour QUALITEL une ambition forte.
Pour y répondre, la certification NF Habitat – NF Habitat HQE, portée par CERQUAL Qualitel Certification a poursuivi, tout au long de 2021, son ancrage au cœur des territoires et des pratiques professionnelles.
Parmi les raisons du succès :
un accompagnement constant des professionnels, des partenariats avec des acteurs clés et une adaptation permanente aux nouveaux défis de l'habitat.

+

Le COFRAC – Comité français d'accréditation – assure 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

Le profil Bas Carbone : objectif neutralité carbone

Conscient des attentes sociétales en faveur de l'environnement et pour s'inscrire dans la Stratégie Nationale Bas-Carbone visant la neutralité du parc d'ici 2050, CERQUAL a développé, au sein de son offre de certification, un profil spécifique : le profil Bas Carbone.
Il permet de valoriser des objectifs forts parmi lesquels l'optimisation de la performance énergétique du bâtiment en exploitation et ses émissions de gaz à effet de serre tout au long de son cycle de vie ou le choix de circuits courts et l'emploi de matériaux recyclés.

Un nouveau référentiel pour accompagner la mise en œuvre de la RE2020

Entrée en vigueur au 1er janvier 2022, la nouvelle Réglementation Environnementale 2020 (RE2020) et ses exigences en matière de sobriété énergétique, d'énergies décarbonées, de confort thermique ou de valorisation des déchets va considérablement faire évoluer les pratiques et les méthodes de conception. En vue de soutenir les acteurs du bâtiment dans sa mise en œuvre, CERQUAL a publié le 1er octobre 2021 une nouvelle version de son référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE intégrant l'ensemble des exigences de la RE2020, à la fois pour le logement collectif et la maison individuelle. Prônant une approche globale et multicritère de la qualité du logement intégrant un volet bas carbone ambitieux, une attention particulière a été portée à l'anticipation d'éventuelles contreperformances sur d'autres critères tels que l'acoustique ou le confort hygrothermique. Les futurs acquéreurs d'un logement certifié bénéficieront ainsi d'un bien conçu et réalisé dans le respect de la nouvelle réglementation et dans une démarche de qualité globale. Quant aux professionnels, ils ont été accompagnés tout au long de l'année au travers d'un Tour des Régions organisé du 2 février au 17 septembre dans douze grandes villes. Ces rencontres dédiées à la RE2020 ont réuni près de 2 000 participants. En 2022, les équipes de CERQUAL, entièrement formées sur le sujet, resteront fortement mobilisées pour continuer à accompagner l'ensemble des acteurs, notamment au travers d'un outil numérique de contrôle de cohérence.

Une offre de certification adaptée aux besoins stratégiques des différents acteurs

Cette quatrième version du référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE permet également aux promoteurs, bailleurs et constructeurs d'accéder à des profils de certification spécifiques valorisant leurs engagements sur des enjeux de société incontournables tels l'environnement, le confort de vie ou la santé des habitants. Aux côtés des profils Air Intérieur, Économie Circulaire, Biodiversité et Bas Carbone déjà accessibles, un nouveau profil Bien Vivre est proposé depuis 2021 pour les maisons individuelles ou groupées. Celui-ci intègre des exigences répondant aux préoccupations liées à la qualité de vie : habitat sain, isolation acoustique, confort visuel, bâtiment connecté. Afin d'apporter souplesse et agilité aux professionnels, CERQUAL a créé également un nouveau profil de certification personnalisé. Il offre aux acteurs la possibilité de renforcer leur démarche de certification en sélectionnant des exigences supérieures en fonction de leurs orientations stratégiques. Concernant l'exploitation des immeubles, l'offre NF Habitat Exploitation Copropriété s'est également enrichie du profil « Syndic Socialement Engagé ». Ce nouveau profil permet aux syndics du secteur HLM et du secteur privé de bénéficier d'un repère de qualité et de démontrer leur savoir-faire dans la gestion de copropriétés issues du parc social.

Présentation très concrète sur les aspects techniques, les points essentiels ont été abordés.

Témoignage d'un participant à la Rencontre de Toulouse dédiée à la RE2020.

Une certification ancrée au cœur des territoires

Avec la signature en décembre 2021 de sa 60ème convention de partenariat, la certification NF Habitat – NF Habitat HQE confirme son succès auprès des aménageurs et collectivités et son ancrage au cœur des territoires. Une dynamique renforcée par la signature de partenariats avec des organismes majeurs, tel Action Logement Services, dont le but est d'encourager la production de logements de haute qualité environnementale au sein des 222 villes associées au Programme National Action Cœur de Ville, ou avec la Banque des Territoires qui a octroyé 2,5 milliards d'euros de prêts contribuant à la transition écologique et énergétique avec NF Habitat – NF Habitat HQE.

L'Union Nationale des Aménageurs a également souhaité s'inscrire dans cette dynamique en participant à un aménagement durable et responsable grâce à la certification et la mise à la disposition de ses adhérents, d'outils leur permettant la prise en compte de la qualité environnementale des logements et la recherche de performances supérieures à la réglementation en vigueur. En parallèle CERQUAL poursuit sa mission d'accompagnement des acteurs du logement dans les territoires d'Outre-mer avec le lancement en 2021 de la marque NF Habitat – NF Habitat HQE en Guadeloupe sur la base d'un référentiel adapté aux spécificités techniques, économiques et climatiques de l'archipel.

Une confiance confirmée par les professionnels et les particuliers

Avec plus de 300 acteurs engagés, dont près de 200 promoteurs, bailleurs et syndics pour le logement collectif et près de 70 constructeurs et professionnels de la rénovation pour la maison individuelle, la certification NF Habitat – NF Habitat HQE continue de séduire toujours plus de professionnels. Parmi les nouveaux acteurs engagés en 2021, citons le Groupe CARRÉNEUF et Maisons du Midi, titulaires de la certification NF Habitat HQE pour leurs activités de construction et de promotion de maisons individuelles. Une confiance également au rendez-vous du grand public avec une notoriété globale de 76 % auprès des Français qui ont un projet immobilier et 85 % pour ceux qui souhaitent faire construire. Un classement toujours en tête des certifications du logement en partie conforté par la campagne de communication menée du 8 novembre 2021 au 9 janvier 2022 sur Facebook, SeLoger.com et le sponsoring d'émissions phares sur France Télévisions. Parmi les objectifs de cette campagne : faire de la certification le repère de qualité auprès du grand public et valoriser l'engagement des professionnels NF Habitat dans une démarche de qualité supérieure.

Un engagement soutenu pour la rénovation des logements

Grâce à une offre de certification adaptée, QUALITEL accompagne l'ensemble de la profession pour relever le défi de la rénovation du parc de logements existants, inscrit au cœur du plan « France Relance ». Parmi les nouveaux acteurs titulaires de la certification NF Habitat en rénovation en 2021 : Avenir Rénovations et La Chaîne des Artisans Landais, tous deux détenteurs de la certification NF Habitat RGE pour leur approche globale, multicritères et encadrée de la rénovation. Côté syndic, le Groupe SERGIC, premier réseau national de syndics de copropriétés en France a, de son côté, choisi d'engager progressivement ses 40 agences et la gestion des 110 000 lots dont il a la charge dans la certification NF Habitat Exploitation Copropriété. Une démarche ambitieuse, notamment orientée par la volonté d'accompagner au mieux les projets de rénovation énergétique exigeants. Fortement engagé auprès des pouvoirs publics, CERQUAL s'implique également au sein des grands programmes menés par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) et soutient les collectivités locales pour la rénovation de leurs territoires au sein du Programme Action Cœur de Ville. En la matière, le partenariat signé avec Action Logement en 2021 permettra le déploiement de financements dédiés aux opérations immobilières sur le bâti existant de centre-ville, en particulier les projets d'habitat locatif social répondant aux exigences des labels BBC Rénovation, HPE Rénovation ou de la certification NF Habitat HQE RT 2012-20%.

HQE
CERTIFIÉ PAR
QUALITEL CERTIFICATION

Une nouvelle organisation pour la marque HQE à l'international

CERQUAL et CERTIVEA, les deux organismes certificateurs de la marque HQE (Haute Qualité Environnementale) et partenaires de l'ALLIANCE HQE-GBC (Green Building Council France), proposent depuis 2021 directement leurs offres à l'international : CERQUAL pour les projets résidentiels, CERTIVEA pour les projets tertiaires et d'aménagement. En 2021, 41 000 logements étaient certifiés en exploitation et 518 logements collectifs en construction ont été engagés dans la certification au Maroc et en Allemagne. Au cœur des ambitions pour les années à venir : adapter le référentiel aux nouvelles exigences de la taxonomie pour le marché européen et poursuivre le déploiement de la certification en Europe, en Afrique du Nord-Ouest et en Amérique du Sud en particulier à travers le partenariat avec la fondation Vanzolini au Brésil.

Une nouvelle offre pour valoriser les Syndics Socialement Engagés

La vente de logements issus du parc HLM ou de l'accession sociale est un enjeu capital pour les bailleurs sociaux. Pour conserver la valeur patrimoniale de leur parc, l'engagement de syndics garants d'une gestion optimisée des immeubles mis en copropriété est alors une priorité. Avec son nouveau profil Syndic Socialement Engagé, proposé dans le cadre de la certification NF Habitat Exploitation Copropriété, CERQUAL garantit aux syndics issus du secteur HLM ou du secteur privé une valorisation de leur savoir-faire dans la gestion de copropriétés issues du parc social. Parmi les compétences visées : le soutien au bailleur en amont de la mise en copropriété, l'accompagnement des copropriétaires dans l'appropriation de leur nouveau statut ou l'instauration d'une relation de confiance avec le conseil syndical. Une offre notamment élaborée en collaboration avec 1001 Vies Habitat, Immocoop et Action Logement, ainsi qu'avec l'Union Sociale pour l'Habitat.

Le profil Syndic Socialement Engagé s'inscrit dans la continuité de la démarche de certification dans laquelle nous sommes engagés depuis trois ans aux côtés de CERQUAL. Certains de nos process ont été renforcés et rendus complètement compatibles avec le cadre de normalisation ISO soumis aux bailleurs sociaux, notamment sur l'aspect organisationnel.

François GOMELET,
Directeur Copropriété – Thierry Immobilier.

3 millions
de logements certifiés depuis près de 50 ans

En France

125 728
logements engagés en certification NF Habitat et NF Habitat HQE en France dont :

112 090
logements collectifs

11 415
logements individuels groupés et maisons

2 223
logements en exploitation

94 235
en construction

29 270
en rénovation

60
aménageurs et collectivités engagés dans la certification NF Habitat – NF Habitat HQE

26
syndics et gestionnaires de parcs immobiliers engagés

À l'international

41 000
logements certifiés en exploitation

518
logements collectifs en construction

02

Informer

Promouvoir la qualité de l'habitat auprès de tous les publics

Au cœur de la mission de QUALITEL : la sensibilisation du grand public à la qualité de l'habitat pour faire de chacun un acteur de l'amélioration de son logement et associer l'ensemble des particuliers à la progression du confort, de la qualité et de la sécurité de l'habitat en France. Forte de cette ambition, l'Association a renforcé en 2021 son dispositif d'information pour toujours plus d'expertise, d'accessibilité et de proximité.

Plus de
1,2 M
de visiteurs sur le site Qualitel.org/particuliers en 2021

Près de
300
articles en ligne sur le site : Qualitel.org/particuliers

Plus de
7000
interactions sur les réseaux sociaux en 2021

Plus de
50 000
logements équipés par CLÉA, espace numérique du logement

Peut-on joindre le durable à l'agréable ? Les enseignements du nouveau Baromètre QUALITEL

Pour sa 5ème édition, le Baromètre QUALITEL-IPSOS, qui mesure chaque année la perception des Français sur la qualité de leur logement, interrogeait la notion de logement durable, une thématique d'actualité à l'aube de l'entrée en vigueur de la RE2020.
Le Baromètre bénéficiait cette année d'un dispositif renforcé avec 4 545 personnes interrogées et un partenariat avec l'Agence nationale de l'habitat (Anah).
Parmi les grands enseignements de cette enquête d'envergure : une forte prise de conscience de la part des Français de l'importance du logement dans la transition écologique, un gain de confort de vie largement constaté par les occupants de logements respectueux de l'environnement avec cependant des éclairages à apporter sur la définition du logement durable. En ce qui concerne les leviers évoqués pour un logement plus durable : la certification intervient comme le premier critère d'amélioration de la qualité du logement, suivi par la rénovation.

Un site d'information toujours plus consulté

Plus d'1,2 million de visiteurs sur l'année 2021, plus de 3 millions depuis son lancement en 2019, ce sont les chiffres que comptabilise qualitel.org/particuliers, la plateforme d'information gratuite et intégralement dédiée à l'habitat initiée par QUALITEL et destinée aux particuliers. Parmi les clés du succès : des check-lists, des conseils pratiques, des fiches techniques, des dossiers thématiques… soit près de 300 articles, constamment enrichis, apportant des réponses techniques et pratiques aux questions que chacun se pose au moment de faire construire, acheter, rénover, équiper ou entretenir son logement. Dans le top 3 des sujets consultés : les articles liés à la qualité de l'air intérieur, à l'acoustique ou encore à la visite de maison / appartement avant achat. En 2021, QUALITEL a souhaité compléter ce dispositif en proposant à chaque visiteur de recevoir, chaque mois, une newsletter proposant des informations et conseils. Depuis son lancement, 3000 personnes se sont abonnées.

Le Baromètre QUALITEL est extrêmement précieux car il apporte des informations très concrètes sur ce que souhaitent les Français. Il montre de fortes attentes en matière de qualité environnementale mais aussi en matière de qualité d'usage. Et c'est bien en travaillant sur le mieux chez soi que l'on pourra accompagner la transformation énergétique indispensable de notre parc de logements.

Emmanuelle WARGON,
Ministre déléguée auprès de la Ministre de la Transition écologique, chargée du Logement.

Un succès confirmé pour CLÉA, l'espace numérique du logement

Dès octobre 2020, QUALITEL anticipait la loi Climat et Résilience qui impose l'obligation du Carnet d'Information du Logement à partir de janvier 2023, en lançant CLÉA, l'espace numérique du logement. Dédié aux particuliers ainsi qu'à l'ensemble des professionnels – promoteurs, constructeurs, bailleurs, syndics – CLÉA permet de regrouper, dans un seul et même espace accessible gratuitement, toutes les informations relatives aux caractéristiques de son logement et de ses équipements, l'ensemble des documents utiles (plans, diagnostics, notices d'utilisation, carnet d'adresse centralisé, etc.), ainsi que des conseils d'entretien personnalisés. Fin 2021, plus de 50000 logements bénéficiaient déjà de CLÉA. Un franc succès pour ce dispositif notamment auprès de l'immobilier neuf. Pour les années à venir, l'enjeu sera d'implanter CLÉA au sein des logements existants, notamment en accompagnement des travaux de rénovation énergétique. Dans cette optique, QUALITEL a engagé des discussions avec des partenaires stratégiques.

Une communication dédiée au grand public

Aux fins d'inscrire la qualité de l'habitat au cœur des préoccupations des Français, QUALITEL déploie une communication de proximité en investissant largement les réseaux sociaux, notamment Facebook, Instagram et Pinterest, sur lesquels elle décline les contenus de son site d'information sous forme de campagnes de sensibilisation et de conseils volontairement dynamiques, modernes et accessibles. Nouveauté de 2021 : des tutoriels pédagogiques et didactiques très appréciés des internautes sur des sujets du quotidien tels que « comment éviter l'humidité dans son logement ? », « comment entretenir sa robinetterie ? » ou « comment éviter la pollution de l'air chez soi ? ». Pour rappeler la vocation et les grandes missions de l'Association auprès du grand public, un film centré sur sa vision a également été diffusé en 2021 sur ces canaux digitaux.

03

Explorer

Concevoir les solutions et innovations au service de l'habitat de demain

Pour concevoir les services et innovations qui contribueront demain à l'amélioration de la qualité de l'habitat et de la performance des logements, QUALITEL se doit d'anticiper les évolutions réglementaires, techniques, environnementales ou sociétales. En 2021, les programmes de recherche de l'Association se sont concentrés sur des problématiques telles le coût global, la résilience, la qualité de l'air, la poursuite des innovations numériques mais aussi l'appréhension des nouvelles exigences de la RE2020.

1 100

utilisateurs de l'application NF Habitat

110

opérations réalisées en mode collaboratif au sein de l'application

L'état des lieux du logement des Français : une étude inédite

1 000 logements visités, 100 indicateurs mesurés, 75 enquêteurs mobilisés… La radioscopie du logement français réalisée en partenariat avec IPSOS et publiée en avril 2021 avait pour objectif d'analyser la qualité réelle des maisons et des appartements en France. À l'aide de mesures très précises, comme la hauteur sous plafond, la proportion de surfaces vitrées, la température de l'eau, le type de chauffage, l'isolation ou l'état de la ventilation, cette étude permet de comprendre l'évolution des logements français au fil du temps, leur adaptation croissante à la transition écologique et les points sur lesquels les pouvoirs publics et les professionnels doivent poursuivre leurs efforts. Une mine d'informations et un outil précieux pour éclairer les choix réglementaires, normatifs et architecturaux et définir l'habitat de demain tant pour les nouvelles constructions que pour le parc existant.

Des programmes de recherche pour relever les défis de l'habitat

À l'aube de l'entrée en vigueur de la RE2020 et afin d'accompagner efficacement les professionnels dans l'appréhension de cette nouvelle réglementation, QUALITEL a consacré, en 2021, une grande partie de ses travaux de recherche à la thématique carbone. Sur la base d'une large étude menée en partenariat avec le bureau Pouget Consultants, l'Association a ainsi adapté son référentiel de certification à la Réglementation Environnementale et a développé un outil innovant d'automatisation des évaluations menées au regard de la RE2020. Au côté de cette thématique phare, QUALITEL s'est également concentré sur les problématiques spécifiques rencontrées en Outre-mer en remportant trois appels à projets initiés par Action Logement dans le cadre de son Plan d'Investissement Volontaire (PIV) : le premier sur l'élaboration d'un label en qualité constructive pour la région des Hauts sur l'île de La Réunion, le deuxième sur la réalisation d'une étude sur la climatisation et les brasseurs d'air en logement social en Guadeloupe, et le troisième sur la gestion intégrée des eaux pluviales sur l'île de La Réunion. En 2022, ses travaux de recherche se poursuivront sur le coût global, la résilience ou encore les liens entre acoustique et rénovation.

Un nouveau guide consacré à la ventilation pour un logement plus sain

Depuis sa création, QUALITEL place la santé des habitants et la qualité de l'air intérieur au cœur de ses préoccupations. Dans cette optique, l'Association a initié entre 2013 et 2019, en collaboration avec le laboratoire Aérodynamique Eiffel, plusieurs programmes de recherche sur la thématique de la ventilation dont elle a publié en 2021 la synthèse. La qualité de l'air intérieur repose en effet sur deux piliers : la limitation des sources de pollution et le renouvellement de l'air *via* une ventilation efficace. En analysant le comportement de l'air dans une pièce, l'impact de la présence humaine au sein d'un logement ou les effets de l'encrassement d'un système de ventilation, ces recherches démontrent scientifiquement le bien-fondé des recommandations énoncées par QUALITEL depuis de nombreuses années, à savoir l'entretien régulier de son système de ventilation complété par une ouverture quotidienne des fenêtres. En complément de ces résultats, ce guide « Agir sur la ventilation pour un logement plus sain » contient de nombreux conseils pratiques pour une ventilation performante. Des enseignements essentiels tant en conception de logements neufs, qu'en rénovation ou exploitation du parc existant.

Un renforcement du déploiement du BIM dans le secteur immobilier

Depuis le lancement du projet QualiBIM en 2015, QUALITEL et CERQUAL Qualitel certification accompagnent activement le développement du BIM (Building Information Modeling), convaincus que son adoption dans le secteur du bâtiment, constitue un levier de coopération entre professionnels et donc d'amélioration de la qualité de l'habitat. Pour ce faire, l'Association s'appuie sur la certification en facilitant l'intégration de ses exigences dès la conception des projets immobiliers et en misant sur les outils BIM pour en optimiser l'évaluation. Dans le cadre de ce projet, CERQUAL développait également en 2019 l'application NF Habitat, dont l'objectif est de permettre aux acteurs titulaires de la certification NF Habitat – NF Habitat HQE d'accéder facilement, *via* le web ou sur smartphone, au référentiel et d'évaluer leurs projets au regard de ses exigences. Depuis, l'application s'est fortement ouverte à la dimension collaborative avec le déploiement, en 2021, de nouvelles fonctionnalités à destination des utilisateurs, notamment la possibilité pour la maîtrise d'ouvrage, d'ouvrir un accès aux membres de son équipe pour les exigences qui les concernent, organisées par lots, ou la mise en place d'une plateforme collaborative permettant à l'ensemble des intervenants d'échanger directement *via* l'application. En vue de favoriser l'engagement des professionnels dans une démarche de qualité certifiée, l'application s'est également ouverte à l'ensemble des acteurs du logement avec certains services désormais accessibles à tous. En 2022, CERQUAL poursuivra l'enrichissement de cet outil avec de nouvelles fonctionnalités comme la visualisation de la maquette 3D, le partage de documents ou un mode collaboratif avancé. L'ambition : fluidifier les échanges entre professionnels et favoriser une certification plus agile.

Les évolutions de l'application NF Habitat sont très pertinentes. Les nouvelles fonctionnalités collaboratives permettent de partager facilement, dès le début de la phase PRO, l'ensemble des exigences d'une certification aux membres de la maîtrise d'œuvre pour une prise en compte de ses remarques tout au long des phases PRO-DCE. Ces nouveautés procurent également un gain de temps pour le maître d'ouvrage pour la vérification des exigences et la communication avec les parties prenantes.

Maël SOLARD,
Responsable de programmes chez SECIB Immobilier.

04

Évaluer

Apporter notre expertise au service de la performance des projets immobiliers

Proposer un regard d'expert au service de la performance technique des opérations immobilières tout au long de leur cycle de vie, accompagner les maîtres d'ouvrage dans leur processus qualité par des prestations sur mesure d'évaluation et d'expertise, telles sont les missions poursuivies par QIOS, filiale d'expertise de l'Association QUALITEL. Parmi les missions menées en 2021, citons l'accompagnement d'opérations de construction liées à des hauts niveaux environnementaux et bas carbone ou de la mise en œuvre de la RE2020.

Plus de
3 000
missions réalisées chaque année

50
experts intervenant en France et à l'international

Plus de
20 ans
d'expérience

300
clients réguliers

10
millions de m² étudiés en 5 ans

QIOS

NOTRE EXPERTISE CONSTRUIT VOTRE PERFORMANCE

Une activité en croissance continue

Bénéficiant d'implantations sur l'ensemble du territoire national et d'une équipe d'experts intervenant à la fois en France et à l'international et fortement expérimentée sur des projets complexes, QIOS réalise des missions variées : diagnostics, audits, études, évaluations, contrôles, mesures ou encore suivis sur tous types de projets tertiaires et résidentiels. QIOS intervient également dans le domaine de l'inspection pour le compte du CSTB. En 2021, QIOS a poursuivi un développement croissant de ses activités sur l'ensemble des secteurs couverts : l'acoustique et la vibration, l'énergie et l'environnement, le diagnostic et l'expertise, l'assistance ou encore le BIM. En matière de Qualité de l'Air Intérieur (QAI), notamment, un volume d'activité régulier lui permet de bénéficier aujourd'hui d'un savoir-faire fortement reconnu. De grands promoteurs nationaux lui ont ainsi confié, en 2021, l'accompagnement de leur stratégie QAI.

Une expertise au service de la performance des opérations immobilières

Depuis plus de 20 ans, QIOS déploie des solutions au service de la qualité et de la performance des projets immobiliers. Elle accompagne les acteurs de l'immobilier – maîtres d'ouvrage, promoteurs et bailleurs – dans l'évaluation de la conformité de leurs projets, ainsi que le pilotage, l'amélioration ou encore l'optimisation de leurs performances. QIOS est avant tout l'intervenant principal pour le compte de CERQUAL sur l'évaluation et le contrôle de conformité des projets engagés en certification. QIOS met aussi à disposition aujourd'hui une gamme de services et de prestations d'évaluation et d'expertise centrée sur six secteurs clés : le BIM, l'énergie et l'environnement, l'acoustique et la vibration, l'assistance et le conseil, le diagnostic et la stratégie patrimoniale et enfin la certification de produits et d'ouvrages. Au cœur de son accompagnement : un rôle précurseur sur les nouveaux défis de la filière comme la résilience, l'économie circulaire, le bâtiment connecté, la biodiversité ou encore la qualité de l'air intérieur.

Un accompagnement renforcé sur les sujets environnementaux

Plus que jamais, l'année 2021 s'est démarquée par un fort accompagnement des bailleurs et promoteurs immobiliers sur la qualité technique d'opérations de construction se destinant à des niveaux environnementaux et bas carbone particulièrement exigeants. À ce titre, plusieurs missions ont été réalisées autour des certifications NF Habitat – NF Habitat HQE, BREAAM, HQE Bâtiment durable, Biodivercity ou encore des labels E+C- ou BBCA. Une expertise désormais proposée sur des projets mixtes – résidentiel et tertiaire – et complexes. Les équipes de QIOS ont également été mobilisées sur le sujet de la RE2020 et ont ainsi participé à la mise en œuvre de cette nouvelle réglementation sur l'ensemble des prestations proposées.

05

Former

Anticiper les évolutions et faciliter les transitions dans le secteur du logement

Pour accompagner les professionnels dans l'acquisition de nouvelles compétences et l'appréhension des évolutions du secteur : changement climatique, efficacité énergétique, transition numérique, nouvelle Réglementation Environnementale… QUALITEL Formation a poursuivi en 2021 le déploiement d'une offre de formations riche, innovante, en collaboration avec les acteurs clés.

Plus de
1 400
personnes formées en 2021

56 %
des formations comportant un volet numérique

5
segments prioritaires :
- énergie et environnement,
- nouveaux modes constructifs,
- qualité et santé,
- BIM et numérique et réglementations,
- certifications et labels.

Un catalogue de
95
formations, soit + 18 % par rapport à 2020

Une évolution pédagogique : la formation conférentielle

Permettre aux professionnels de la construction et de l'immobilier d'appréhender les problématiques émergeantes en construction, rénovation et exploitation des bâtiments et acquérir une vision globale sur une thématique d'actualité, tels sont les objectifs des formations conférentielles proposées par QUALITEL Formation. Fondées sur une pédagogie expositive, ces conférences alternent exposés théoriques, présentation d'exemples illustrés par des experts et acteurs référents du domaine concerné et larges temps d'échanges. En 2021, trois conférences ont été organisées autour de la nouvelle Réglementation Environnementale : « les solutions bois et composants biosourcés pour répondre à la RE2020 » en partenariat avec le Comité national pour le développement du bois (CNDB), « RE2020 : ce qui va changer » et « La RE2020 et les bâtiments bas carbone » en partenariat avec la FPI.

Nous avons établi avec QUALITEL Formation des parcours sur mesure qui ont été très appréciés par nos équipes et bénéfiques notamment dans l'anticipation d'un changement de réglementation. L'expertise technique des intervenants autour des projets menés apporte une réelle valeur ajoutée aux actions que nous avons déployées.

Clothilde CERESER,
Chargée de développement des compétences chez Plurial Novilia Groupe Action Logement.

Un tour de France pour la rénovation des copropriétés

Apporter une réponse commune à la problématique de la rénovation énergétique des copropriétés privées, tel était l'objectif de QUALITEL et de la FNAIM en élaborant les Copros Vertes, un programme de conférences et de formations en ligne sur l'éco-rénovation, financé par le ministère de la Transition écologique, à destination des syndics de copropriétés, conseils syndicaux et copropriétaires. En 2021, ce projet s'est poursuivi par un Tour des régions digital organisé du 12 mars au 3 juillet dans toute la France et clôturé les 3 et 4 novembre à Paris au Salon de la Copropriété. Lille, Dijon, Bordeaux, Montpellier, Orléans, Lyon, Rennes, Nantes, Metz, Poitiers, Toulouse… À chaque fois était proposé un évènement 100 % local *via* la présentation de cas pratiques, des témoignages et retours d'expérience, des ateliers et animations pour échanger avec des experts, élus et acteurs locaux tout cela sur une plateforme live dédiée. Au total, près de 3 000 personnes ont été formées depuis le lancement de ce programme que QUALITEL a décidé de poursuivre en 2022.

QUALITEL Formation certifié Qualiopi pour la qualité de ses formations et agrée FEEBAT

Instaurée par la loi « Avenir professionnel » et créée par l'État, la certification Qualiopi fournit aux particuliers et entreprises, un repère unique et fiable attestant de la qualité des organismes de formations et prestataires de développement des compétences. À la suite d'un audit réalisé par un organisme certificateur indépendant et fondé sur le Référentiel National Qualité, QUALITEL Formation a obtenu la certification Qualiopi le 1er avril 2021. Ce même jour, l'organisme obtenait le maintien de son agrément FEEBAT pour sa formation « FEEBAT RENOVE – Devenir responsable technique en rénovation énergétique des logements (RGE) ». Deux marques fortes de reconnaissance de son professionnalisme et de la qualité de ses parcours de formations.

Une offre de formation élargie en réponse aux nouveaux enjeux de l'habitat

Avec un nouveau catalogue de 95 formations, l'offre de QUALITEL Formation poursuit son développement de façon significative. Parmi les nouvelles formations élaborées en 2021 : un accent particulier est mis sur la nouvelle Réglementation Environnementale avec l'élaboration d'un parcours complet sur le sujet et ses problématiques connexes. Référent en la matière, QUALITEL Formation a également été sélectionné pour diffuser les actions collectives RE2020 de l'Opco Atlas, et par l'ADEME pour dispenser un parcours spécifique sur le sujet. Au total, près de 500 personnes ont été ainsi formées. Au-delà de la réglementation, l'offre de QUALITEL Formation, qui couvre toutes les problématiques clés de l'habitat, s'est également déployée sur des sujets tels la réversibilité des bâtiments, la construction modulaire ou encore l'impression 3D et la robotisation. Au cœur de ce dispositif, la digitalisation des formations prend une part croissante favorisant une meilleure acquisition des compétences et des expériences d'apprentissage dynamiques, agiles et personnalisées. Parmi les formats innovants développés en 2021 : des parcours e-learning sur la RE2020, sur la nouvelle version du référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE ou encore sur l'acoustique du bâtiment.

Des partenariats stratégiques avec des acteurs incontournables du secteur

Parmi ces nouvelles formations, plusieurs ont été conçues en partenariat avec des acteurs phares du bâtiment. Tel est le cas de la formation sur le coût global en construction élaborée avec l'Union Nationale des Économistes de la Construction (UNTEC) qui, au travers d'un parcours intégrant MOOC et formation pratique, rend cette démarche plus accessible aux maîtres d'œuvre, maîtres d'ouvrage et promoteurs. Il en est de même des trois programmes co-conçus avec la Fédération des Promoteurs Immobiliers de France (FPI) sur les évolutions réglementaires et les nouvelles façons de construire, l'analyse du cycle de vie et l'éco-construction. L'expertise de QUALITEL Formation est également associée à la formation des talents de demain *via* un partenariat signé avec l'École Supérieure des Professions Immobilières (ESPI) pour la mise en œuvre d'un nouveau mastère en Immobilier Durable et Innovant. Enfin, QUALITEL Formation développe des formations sur mesure pour des acteurs clés comme par exemple l'élaboration d'un parcours de formation sur l'efficacité énergétique des logements pour les collaborateurs technico-commerciaux d'IZY by EDF.

Nos valeurs et politique RH

Répondre aux enjeux de responsabilité sociale

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

Une politique RSE inscrite au cœur de l'organisation

La politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise déployée par QUALITEL depuis plusieurs années est un engagement durable inscrit au cœur de sa stratégie et de ses processus décisionnels. Elle se fonde sur des enjeux prioritaires tels la transparence et l'éthique dans l'organisation de la structure et de ses processus de décision, le développement de relations de confiance et de partenariat avec l'ensemble de ses parties prenantes, la contribution au développement des territoires ou la réduction de ses impacts environnementaux. Elle s'appuie également sur trois engagements structurants : responsabilité sociétale, éthique et politique qualité dans un souci d'amélioration continue de services auprès de ses parties prenantes.

Des valeurs inspirantes

Partagées par l'ensemble de ses collaborateurs et parties prenantes, les valeurs REPER défendues par l'Association QUALITEL forgent son identité et guident, au quotidien, l'ensemble de ses actions et pratiques professionnelles. Elles sont au nombre de cinq : Respect pour l'écoute attentive accordée aux clients et partenaires et la bienveillance déployée au quotidien, Engagement et Loyauté pour l'investissement démontré par chacun dans sa mission et le respect de la confidentialité et de la déontologie de la profession, Progrès pour le partage des connaissances et la force d'innovation, Esprit d'équipe pour la dynamique collaborative et le développement de relations de confiance, Rigueur pour le respect des procédures et la qualité de service.

Un environnement professionnel agile et épanouissant

L'Association s'appuie sur une politique de ressources humaines de proximité visant à donner à chacun les moyens de développer ses compétences individuelles tout en participant à la réussite du collectif au sein d'un environnement professionnel dynamique. En 2021, cet engagement s'est poursuivi par l'élargissement du télétravail en engageant les discussions avec le comité social et économique pour définir la révision de l'accord relatif au télétravail entré en vigueur au 1er février 2022. L'expérimentation réussie du flex office au sein des directions régionales conduira, à un réaménagement de la totalité de ses antennes à horizon 2023. En complément, QUALITEL a également accéléré la transformation numérique de ses activités et la dématérialisation de ses process tout en poursuivant ses actions engagées pour le bien-vivre au travail.

11 ans au service de la nouvelle génération d'Architectes : le Trophée Jeunes Talents

À l'occasion du Congrès des Architectes organisé du 28 au 30 octobre 2021 à Rennes, l'Association QUALITEL remettait son 11ème Trophée Jeunes Talents Architecture en partenariat avec l'UNSFA (Union nationale des syndicats français d'architectes) et avec le soutien du ministère de la culture. Ce concours, destiné aux étudiants en écoles d'architecture, récompense les projets architecturaux valorisant la qualité des logements et répondant aux enjeux sociétaux, environnementaux et économiques d'aujourd'hui et de demain. Pour cette édition, QUALITEL a reçu 16 candidatures représentées par 8 écoles à travers toute la France. Élise Anderhueber, étudiante en 2ème année de master à l'ENSA Lyon a été primée pour son projet « Enraciné dans l'ordinaire » répondant avec brio par la recherche architecturale et urbaine à la problématique de l'autonomie des personnes âgées dans un futur post-carbone.

179
collaborateurs en 2021 dont

54 %
de femmes et

46 %
d'hommes

Des valeurs REPER
Respect
Engagement et Loyauté
Progrès
Esprit d'équipe
Rigueur

Fonds de dotation QUALITEL

Dix ans d'engagements en faveur du logement pour tous

Créé en 2011 par l'Association QUALITEL dans le cadre de sa mission de promotion de la qualité de l'habitat, le Fonds de dotation QUALITEL finance et accompagne, chaque année, des projets solidaires en faveur du logement des populations fragilisées. 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 depuis sa création. En 2021, la cérémonie de remise des prix de son 10ème appel à projets était l'occasion de célébrer dix années d'engagements en faveur de la solidarité, dix années d'actions à destination des plus fragiles, en contribuant à l'élaboration de logements de qualité, rénovés, plus économes et mieux meublés, à la création de solutions numériques de connectivité pour la recherche d'hébergements d'urgence ou l'accompagnement des séniors et à la recherche, en particulier sur la santé dans le logement. Parmi les organismes soutenus depuis dix ans : des associations d'envergure telles Habitat & Humanisme, les Compagnons bâtisseurs, le Secours Catholique, les Apprentis d'Auteuils ou encore l'Ordre de Malte. Avec 182 projets soutenus et 1,6 M€ versés aux associations depuis sa création, le Fonds de dotation QUALITEL est aujourd'hui un acteur solidaire majeur au service d'un logement pour tous. Autour de lui, le Fonds fédère un réseau d'acteurs engagés dans la lutte contre le mal-logement : CERQUAL Qualitel Certification, ROCKWOOL France, Malakoff Humanis, Fonds d'Action pour la Sécurité Électrique (FASE), BNP Paribas Immobilier, Pierre Etoile, QUALIBAT, Crédit Mutuel Arkéa, Fédération des Ascenseurs. Depuis 2018, ils récompensent, au sein du Fonds, des innovations sociales en lien avec leurs métiers et enjeux.

QUALITEL a une raison d'être : améliorer la qualité de l'habitat. Cette mission doit s'adresser aussi à ceux qui ont des difficultés à se loger dignement, voire à se loger tout court. Beaucoup de chemin a déjà été parcouru grâce à la mobilisation et à l'énergie des équipes du Fonds de dotation QUALITEL, des administrateurs et des mécènes. On le constate quand on rencontre les porteurs de projets et leurs bénéficiaires : c'est émouvant de voir tous ces sourires et ces rêves auxquels on a pu contribuer. Ce 10ème anniversaire constitue une étape mais l'aventure est loin d'être finie car le Fonds a encore beaucoup à apporter dans la lutte contre le mal-logement.

Bertrand DELCAMBRE,
Président de l'Association QUALITEL.

Près de
1 500
dossiers examinés

Depuis 10 ans :
182
projets solidaires soutenus sur l'ensemble du territoire

Près de
1,6 M€
versés aux associations

4
domaines d'intervention :

- Hébergement
- Recherche
- Numérique
- Accompagnement et éducation

Un grand merci à nos mécènes

CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION
Crédit Mutuel ARKEA
ROCKWOOL
malakoff humanis
PIERRE ETOILE
FA FÉDÉRATION
BNP PARIBAS IMMOBILIER
FASE
QUALIBAT

Fonds de dotation QUALITEL 10 ans

Nous célébrons aujourd'hui une décennie en faveur de la solidarité, une décennie d'actions pour les plus fragiles, en contribuant à leur apporter des logements dignes, des logements rénovés, plus économes et mieux meublés. Sans oublier l'importance des solutions numériques de connectivité, par exemple pour trouver un hébergement d'urgence ou contribuer au bien vieillir, et les travaux de recherche notamment sur la santé dans le logement.

Chantal JANNET,
Présidente du Fonds de dotation QUALITEL.

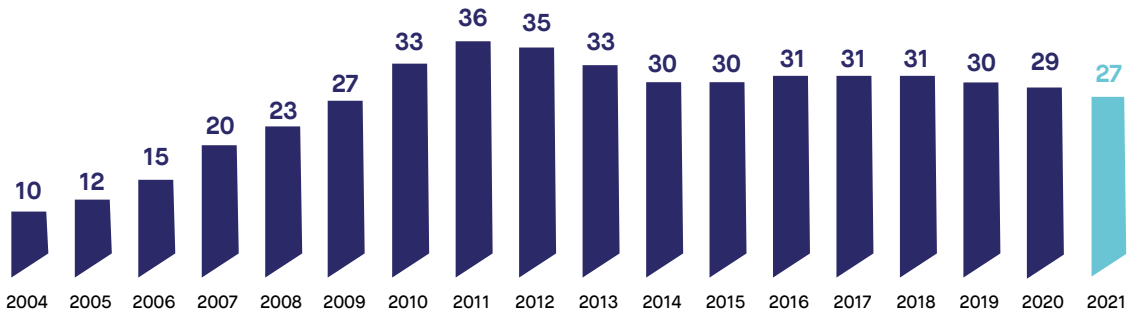
Zoom sur les lauréats 2021

Dans un contexte sanitaire engendrant chaque jour des difficultés croissantes pour les publics les plus fragiles, l'engagement du Fonds de dotation QUALITEL a été plus que jamais une priorité face à des besoins grandissants. À l'occasion de son 10ème appel à projets, ce sont ainsi 156 candidatures portées par 153 associations et fondations de lutte contre le mal-logement qui ont été examinées. Au total, 28 initiatives novatrices ont été récompensées le 7 décembre 2021 à l'occasion de la 10ème cérémonie de remise des prix du Fonds pour une dotation globale de 230 000 €. Un appui précieux pour concrétiser et faire vivre les projets de ces associations. Parmi elles : l'association Bureaux du Cœur récompensée dans la catégorie hébergement pour un projet d'hébergement d'urgence au sein de bureaux d'entreprises le soir et le week-end, Le Foyer d'Olympe distingué dans la catégorie accompagnement et éducation pour un projet d'insertion professionnelle de femmes victimes de violences conjugales, ou, dans la catégorie numérique, l'association Partageons un Havre pour la création d'une plateforme de services à destination des séniors de l'agglomération. Quant au coup de cœur des collaborateurs de QUALITEL, il a été décerné à l'association Carton Plein 75 pour son projet d'insertion par l'emploi de personnes en situation de grande exclusion *via* des prestations de déménagements à vélos à l'aide de cartons recyclés.

Résultats financiers

En 2021, QUALITEL a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 27 228 021 euros, chiffre d'affaires en baisse de 5,51 % par rapport à 2020. Les éléments relatifs à l'exercice 2020 du Groupe intègrent CERQUAL Qualitel Certification, QIOS, QUALITEL Formation et QUALITEL Espace Numérique du Logement.

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



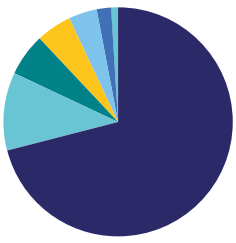
Bilan au 31 décembre 2021 - Groupe QUALITEL

ACTIF NET	K €
Immobilisations incorporelles	5 452 608
Immobilisations corporelles	3 001 280
Immobilisations financières	240 976
IMMOBILISATIONS	**8 694 864**
Stocks et en cours	0
Créances	11 710 958
Trésorerie	9 306 308
Compte de régularisation	691 324
ACTIF CIRCULANT	**21 708 590**
TOTAL	**30 403 454**

PASSIF	K €
CAPITAUX PROPRES	**13 190 830**
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	**2 488 176**
Emprunts et dettes financières	28 810
Dettes fournisseurs	10 394 498
Dettes fiscales et sociales	4 049 257
Autres dettes	134 861
Compte de régularisation	117 022
DETTES	**14 724 448**
TOTAL	**30 403 454**

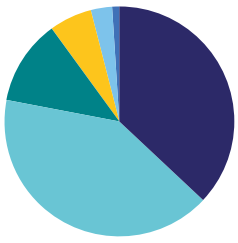
Compte de Résultat 2021

PART D'ACTIVITÉ



70 % NF Habitat
12,2 % Autres activités
5,2 % Autres produits
4,4 % Produits exceptionnels
4,2 % NF Habitat MI
2,3 % Qualitel-H&E-PH-PHE
1,3 % Divers

CHARGES



41,2 % Charges de personnel
36,7 % Achats et charges externes
12,2 % Dotations aux amortissements
5,8 % Sous-traitance
2,9 % Autres charges
1,2 % Impots et taxes

Directeur de la publication : Antoine Desbarrières - **Direction de la rédaction :** Sandrine Louit -
Conception, rédaction et réalisation graphique : CIMAYA. - **Crédits photographiques :** Gilles Rolle ;
ALAIN DELANGE - ABINAL & ROPARS - Paris Habitat - Paris Auriol lot c1 - NFH HQE label effinergie+ biosource -
Paris-75015 - Livraison 2020 ; AdobeStock ; Patrice Lariven ; iStock ; François Renault Photographies - **Mai 2022.**

Retrouvez la rétrospective 2021 sur qualitel.org

ASSOCIATION QUALITEL
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT