

# Rapport d'activité **2010**



2010

## SOMMAIRE

- 3 Editorial
- 4 Membres du Conseil d'Administration
- 5 QUALITEL en bref
- 6 Les temps forts de l'année 2010
- 8 Association QUALITEL
- 9 Activité de certification
- 10 Les partenaires
- 12 Habitat collectif neuf
  - Qualitel
  - Habitat & Environnement
  - NF logement
- 18 Maisons individuelles
- 20 Habitat collectif existant
- 23 Fonctions supports
  - Etudes et Recherches
  - Communication
  - Ressources Humaines
- 30 International
- 31 Résultats financiers



L'année 2010 voit, pour le bâtiment, l'avènement simultané et bienvenu de deux démarches. L'une est celle des maîtres d'ouvrage sociaux et privés qui, volontairement, engagent désormais plus de la moitié de leurs constructions neuves dans la performance BBC (bâtiment basse consommation). L'autre est celle des pouvoirs publics qui, au terme d'une concertation longue et soutenue, inscrivent cette performance dans la réglementation thermique avec la publication, le 27 octobre 2010, du décret et de l'arrêté sur la RT 2012, en avance sur l'application effective de celle-ci. Dans ce contexte, QUALITEL voit ses certifications fortement progresser : les demandes ont dépassé 160 000 logements en 2010 et sont associées pour plus de 60 % au label BBC Effinergie dans le neuf.

Si l'on veut ne pas trahir cet immense effort des acteurs du bâtiment, soutenu financièrement par les pouvoirs publics et les collectivités territoriales, trois défis doivent être relevés.

Pour le certificateur d'abord, l'utilisation des certifications par une portion de plus en plus large du monde du bâtiment suscite des attentes sur leur commodité d'utilisation. Pour y répondre, les filiales de certification de QUALITEL ont entrepris plusieurs « chantiers » : simplifier les référentiels, éviter les variations entre ceux-ci pour des domaines d'application voisins, bien distinguer entre les performances, qui doivent constituer le mode d'expression principal des exigences, et la description des solutions techniques, qui ont un caractère optionnel.

Deuxième défi : garantir la performance thermique du bâtiment livré. Cela suppose l'implication de toute la chaîne d'acteurs, industriels, concepteurs (architectes et bureaux d'études), entreprises, sous la coordination de la maîtrise d'ouvrage.

L'appropriation des logements basse consommation par les occupants, enfin, devient un enjeu essentiel. En même temps qu'il faut observer les conditions de cette appropriation, elle doit être facilitée et accompagnée par l'information et la mise à disposition rapide d'un véritable tableau de bord des consommations du logement. QUALITEL a ainsi lancé l'étude « Vivre dans un logement BBC » afin d'évaluer les évolutions des modes de vie des occupants et identifier les conséquences qualitatives sur leur confort et leur santé.

L'effort commun et la communauté de la perception des enjeux, qui rassemblent désormais les acteurs très divers du bâtiment en France, justifiaient également une expression plus collective et mieux articulée de la démarche française à l'international. C'est désormais chose faite avec la création de France GBC, fondée par les associations HQE et Effinergie, l'IFPEB, RESOBAT, l'AFNOR, le CSTB et QUALITEL. France GBC est désormais membre (« émergent ») de l'association World Green Building Council (World GBC) et a participé au forum international qui s'est tenu à Chicago en 2010.

Dans le cadre de son Plan stratégique 2011-2015, l'Association QUALITEL souhaite contribuer à relever l'ensemble de ces défis.



Raphaël Slama  
Président de  
l'Association QUALITEL

# Composition du Conseil d'Administration de l'Association QUALITEL

## ASSOCIATIONS, MOUVEMENTS ET ORGANISATIONS REPRÉ- SENTANTS DES USAGERS DE L'HABITAT

### **AFOC**

(Association F.O.  
Consommateurs)  
Valérie GERVAIS

### **ARC**

(Association des  
Responsables de Copropriété)  
Patrick POLLANTRU

### **CGL**

(Confédération Générale  
du Logement)  
Hugues DIALLO

### **CLCV**

(Consommation Logement  
et Cadre de Vie)  
Jean-Philippe BONNIN  
(Vice Président)

### **CNL**

(Confédération Nationale  
du Logement)  
Philippe DENIZOT  
(membre du Bureau)

### **CSF**

(Confédération Syndicale  
des Familles)  
Vololona  
ANDRIANTSEHENOARISON

### **FNFR**

(Fédération Nationale  
des Familles Rurales)  
Chantal JANNET  
(membre du Bureau)

### **UNAF**

(Union Nationale  
des Associations Familiales)  
Jean-Marie CORDIN

## ASSOCIATIONS ET ORGANISATIONS REPRÉSENTATIVES DES ACTEURS DES OFFRES DE LOGEMENTS ET DE LEUR FINANCEMENT

### **CD**

(Caisse des Dépôts)  
Frank HOVORKA

### **FPI**

(Fédération des Promoteurs  
Immobiliers)  
Jean-Paul FLORENTIN  
(Secrétaire)

### **FEPL**

(Fédération des Entreprises  
Publiques Locales)  
Pierre de LA RONDE

### **UESL**

(Union d'Economie Sociale  
pour le Logement)

### **UMF**

(Union des Maisons Françaises)  
Dominique DUPERRET

### **USH**

(Union Sociale pour l'Habitat)  
Raphaël BESOZZI  
(membre du Bureau)

### **UNPI**

(Union Nationale  
de la Propriété Immobilière)  
Jean FERRANDO

## ASSOCIATIONS ET ORGANISMES REPRÉSENTATIFS DES PROFES- SIONNELS CONCOURANT À LA RÉALISATION DES BÂTIMENTS

### **AIMCC**

(Association des Industries de  
Matériaux, Composants et  
Equipements pour la Construction)  
Julie CHAMINADE

### **CAPEB**

(Confédération de  
l'Artisanat et des Petites  
Entreprises du Bâtiment)  
Dominique METAYER

### **CICF**

(Chambre de l'Ingénierie et du  
Conseil de France Construction)  
Claude SCHAEFFER

### **COPREC**

(Confédération des Organismes  
indépendants tierce partie de la  
Prévention, de Contrôle et d'Inspection)  
Hubert d'ARGOEUVES

### **CNOA**

(Conseil National de l'Ordre  
des Architectes)  
Dominique GENDRE

### **FFB**

(Fédération Française du Bâtiment)  
Loïc BOUFFARD

### **UNSFA**

(Union Nationale des Syndicats  
Français d'Architecture)  
Lionel BLANCARD de LERY  
(membre du Bureau)

### **UNTEC**

(Union Nationale des  
Economistes de la Construction  
et des Coordinateurs)  
Pierre MIT (Trésorier)

## ETAT, COLLECTIVITÉS PUBLIQUES, ORGANISMES D'INTÉRÊT GÉNÉRAL, ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE RECHERCHES ET AUTRES ENTITÉS CONCOURANT À LA QUALITÉ

### **Représentants de l'Etat**

- Représentant du Secrétaire  
d'Etat au Logement  
Raphaël SLAMA (Président)

- Représentant du Secrétariat  
d'Etat au Logement (DGALN /  
DHUP)

Jean-Pierre BARDY

### **AFNOR Certification**

Catherine VINCENSINI

### **Agence Nationale de l'Habitat**

Soraya DAOU

### **AMF**

(Association des Maires de France)  
Christian DUPUY

### **ANIL**

(Association Nationale pour  
l'Information sur le Logement)  
Xavier BARTOLI  
(membre du Bureau)

### **AQC**

(Agence pour la Prévention  
des Désordres et l'Amélioration  
de la Qualité de la Construction)  
Marc DUCOURNEAU

### **Association APOGEE**

Michel JOUVENT

### **CSTB**

(Centre Scientifique  
et Technique du Bâtiment)  
Charles BALOCHE  
(membre du Bureau)

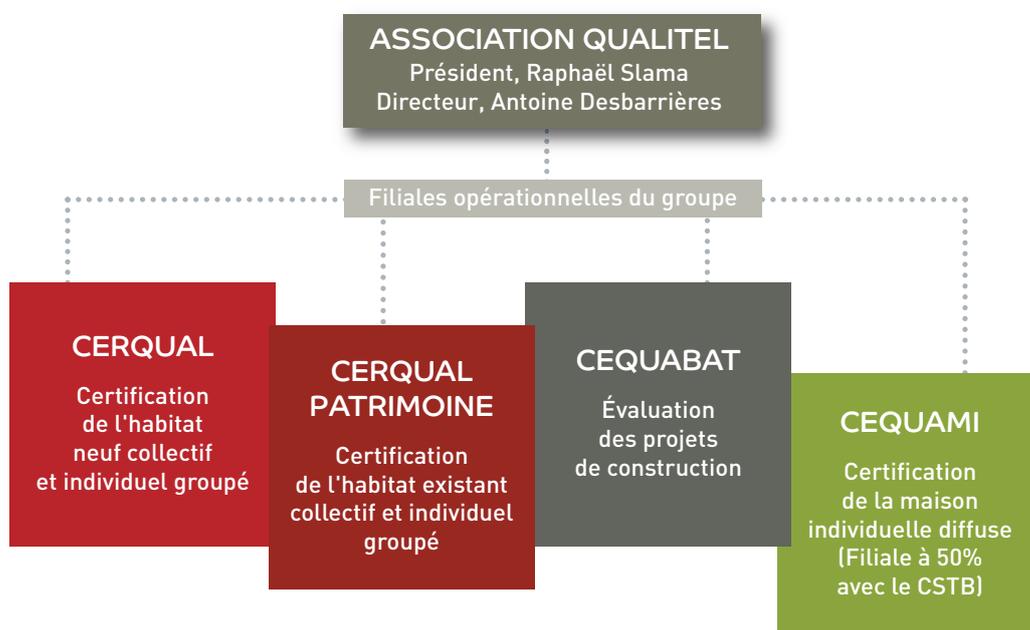
### **FNSCL**

(Fédération Nationale des  
Services Conseils du Logement)  
Xavier CZECH

# QUALITEL en bref

Depuis plus de trente cinq ans, l'Association QUALITEL fait progresser, aux côtés des professionnels du logement, la qualité de l'habitat neuf et existant en France et participe à sa valorisation auprès des usagers. Indépendante depuis sa création en 1974, 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.

Pour développer et apprécier la qualité selon les modalités du Code de la Consommation relatives à la certification de produits industriels et services associés, l'Association QUALITEL s'appuie sur quatre filiales :



# Temps forts 2010



## Mars

**NF maison rénovée** : CEQUAMI délivre ses 3 premiers certificats en présence de Philippe Pelletier (Président du Plan Bâtiment Grenelle)



## Mai

Après un lancement en juin en présence de Jean Marc Michel (Direction Générale de l'Aménagement du Logement et de la Nature - Directeur Général), la satisfaction des utilisateurs du guide GISELE est révélée par une enquête réalisée auprès des habitants, promoteurs, industriels ou syndics.



## Juin

Avec « Habitat & Environnement DOM », CERQUAL lance la **première certification** de la qualité énergétique, environnementale et sanitaire des logements collectifs et individuels groupés **adaptée à l'île de la Réunion**.



## Septembre



Le 8 septembre, France GBC, le maillon français du réseau international World GBC (World Green Building Council) voit officiellement le jour, à l'initiative de ses premiers membres : Afnor, Association HQE, CSTB, Effinergie, Ifpeb, l'Association RésoBat et bien sûr QUALITEL.



Afin d'apporter une réponse spécifique et adaptée aux copropriétés, CERQUAL PATRIMOINE lance les certifications «Patrimoine Copropriété» et «Patrimoine Copropriété & Environnement», qui fournissent un cadre d'intervention et un affichage clair de la qualité des travaux de remise en état, d'entretien ou d'amélioration des performances d'une copropriété.



## Octobre

Parution du décret et de l'arrêté sur la RT 2012, après des travaux conduits par la DGALN et ayant associé tous les professionnels concernés. L'Association QUALITEL, par le biais de sa filiale CERQUAL, consacrera un **Tour de France** à la diffusion des informations relatives à ces nouvelles exigences.

## Novembre

A l'occasion de sa Tribune, l'Association a invité un architecte et un thermicien à s'exprimer sur l'**impact du label BBC sur l'architecture et les modes constructifs**, à partir d'une sélection de 35 opérations certifiées.

### BBC effinergie



## Décembre

Les 14 et 15 décembre, l'Association QUALITEL était présente aux **7<sup>e</sup> assises organisées par l'Association HQE** au Palais des Papes à Avignon, avec au centre des débats l'engagement pris par les participants de contribuer au calcul de l'impact environnemental et sanitaire des bâtiments.





## Association QUALITEL

L'Association QUALITEL travaille depuis plusieurs années à la réalisation d'un site internet dédié au grand public, proposant des conseils en matière d'achat, de rénovation ou de construction, ainsi qu'une information objective sur la qualité du logement, déconnectée de toute démarche commerciale. Après des réflexions préliminaires en 2009, l'Association décide d'affecter une ressource interne supplémentaire en recrutant un chef de projet.

### UNE COLLABORATION AVEC LES EXPERTS ET LE GRAND PUBLIC

Conformément à son ambition de délivrer une information rigoureuse sur le plan technique, l'Association s'est entourée, pour la validation des informations, des avis de spécialistes, issus du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (département Hydraulique et équipements sanitaires et département Enveloppes et revêtements), de QUALIGAZ, de l'UNTEC (économistes de la construction), ou encore du Centre d'Information et de Documentation sur le Bruit.

Les informations et outils proposés par le site se devant également de répondre aux préoccupations concrètes du grand public, QUALITEL a soumis un prototype du site à un échantillon de consommateurs, afin d'en éprouver la pertinence.

Après de nombreux échanges, une nouvelle orientation éditoriale et graphique du site est validée par l'ensemble des parties prenantes du projet, avant d'être confiée à une agence de Web design.



## Un grand projet d'information du public

### > LES PRINCIPAUX CONTENUS DU SITE :

- La visite virtuelle « Je veux acheter un bien existant et je prépare ma visite »

Reprenant la logique de la visite réelle d'un bien immobilier à vendre (parcours, échange avec le vendeur), cette rubrique aborde différents points de vigilance permettant, par le biais des vignettes « Que demander ? » et « Que regarder ? », de cerner par soi-même la qualité globale du bien convoité.

- Les « fiches qualité »

Documentées et illustrées, celles-ci présentent des solutions techniques sur les différents aspects de la qualité d'un logement : la solidité, l'étanchéité, la sécurité, les confort acoustique, thermique et sanitaire ou encore l'aménagement intérieur.

- Les conseils « j'achète sur plans » et « je fais construire »

Destinées à éclairer ceux qui se lancent dans un projet d'achat sur plans ou de construction, sont rassemblées ici les informations indispensables sur les actions à mener à chaque étape du projet : le contrat, les travaux, la réception et la livraison.

- La rubrique « Je fais faire des travaux »

Cette rubrique propose, pour une série de travaux identifiés, une démarche à suivre et les bonnes questions à se poser et à poser afin de réussir ces travaux.

Le site offre aussi des informations plus générales sur la mesure des consommations, la mise en œuvre des énergies renouvelables, la certification des produits et de l'habitat, ou encore les aides fiscales et financières.



LE LANCEMENT DU SITE EST PRÉVU  
POUR JUIN 2011

# Activité de certification

Trois éléments contribuent à soutenir l'activité du groupe QUALITEL en 2010 : un financement du logement social au plus haut, alors que le groupe reste très présent sur ce secteur, une fiscalité attractive en partie liée au label BBC Effinergie dont les promoteurs bénéficient, induisant une augmentation très sensible de leurs demandes (+58%), et une politique ambitieuse des collectivités territoriales en matière de certification, ces dernières restant engagées à nos côtés pour un habitat de qualité.

En raison de l'engagement et de la confiance reconduite de nos partenaires bailleurs, promoteurs et collectivités, c'est ainsi près de 160 000 demandes de certification qui ont été enregistrées, faisant du Groupe QUALITEL un acteur de premier plan, présent, notamment, dans plus de 65% des opérations de logements autorisées à la construction dans le collectif neuf en 2010.



Antoine Desbarrières  
Directeur de QUALITEL  
Président de CERQUAL et  
de CERQUAL PATRIMOINE

Un secteur du collectif et individuel groupé neuf qui totalise plus de 117 000 demandes dont 93 000 pour les seules certifications Qualitel et Habitat & Environnement.

La certification Habitat & Environnement poursuit quant à elle son développement en direction des Départements d'Outre Mer avec le lancement d'un référentiel dédié à l'île de la Réunion, élaboré en consensus avec les acteurs locaux, et qui enregistre ses premières demandes de certification.

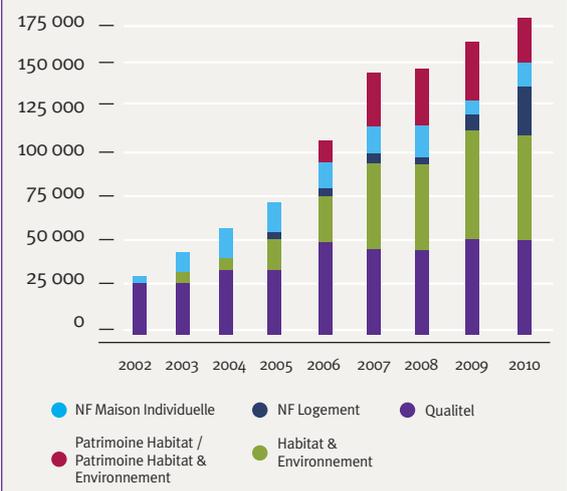
Les certifications NF Logement et NF Logement démarche HQE, dédiées à la promotion privée, totalisent 24 000 demandes de certification, en croissance significative. On note également que 80% des opérations NF sont associées à une demande de label énergétique, ce qui représente une augmentation très importante, puisque seulement 41% des opérations livrées en 2009 étaient concernées.

Avec plus de 30 000 demandes de certification, et 368 programmes certifiés, représentant une progression de 7% en nombre d'opérations, les certifications de l'habitat existant délivrées par CERQUAL PATRIMOINE continuent de répondre aux attentes des professionnels de la réhabilitation. L'évaluation du patrimoine occupe également une part importante de l'activité, puisque dans le même temps, plus de 37 000 logements ont fait l'objet d'un Bilan Patrimoine Habitat. La certification « PATRIMOINE COPROPRIETE », enfin, a été lancée en milieu d'année.



## Groupe QUALITEL

DEMANDES DE CERTIFICATION GROUPE QUALITEL  
(160 000 logements en 2010)



Dans le secteur de la maison individuelle, 12 400 maisons ont été déclarées en 2010, dont 714 pour la déclinaison «démarche HQE » de la certification NF Maison individuelle, qui fête cette année ses 10 ans. Deux nouvelles marques dédiées à la rénovation, NF Maison rénovée et NF Maison rénovée démarche HQE permettent également à CEQUAMI de faire face à toutes les attentes des particuliers et des professionnels en matière de construction et de rénovation de maisons individuelles.

A l'approche de la future réglementation thermique 2012, l'offre du Groupe QUALITEL arrive à maturité : dans son étendue, d'abord, puisqu'elle s'est adaptée aux secteurs privé et public, au neuf et à la rénovation, au collectif comme à la maison individuelle. D'un point de vue qualitatif, ensuite, puisque les attentes des particuliers commencent à s'étendre à des domaines que notre approche multicritère de la qualité a toujours considéré comme essentiels. Il nous reste à clarifier la présentation de nos différentes marques, et à simplifier autant que possible les différents processus d'accès à la certification, afin de satisfaire davantage encore les attentes et les besoins des professionnels et des particuliers. Au travers de nouveaux millésimes de nos référentiels, d'une identité de groupe reconstruite et de réflexions engagées sur des domaines tels que la garantie de performance ou encore l'exploitation, nous continuons également à faire progresser la qualité de l'habitat.

# QUALITEL et CERQUAL partenaires des acteurs de la construction



**Parce que la qualité du logement est toujours le résultat d'un engagement collectif**, les certificateurs ne travaillent pas seulement à définir des exigences, mais aussi à les rendre claires et accessibles. Ils sont également aux côtés des acteurs de la construction pour les accompagner dans la communication sur leur engagement.

**Témoignage de la confiance accordée par les professionnels à la démarche de certification, plus de 190 bailleurs sociaux et 7 des 10 plus grands promoteurs français ont décidé d'engager la totalité de leur production dans une des certifications du groupe QUALITEL.**

## > MAITRES D'OUVRAGE

### LES SIGNATURES DE PROTOCOLES D'ACCORD EN 2010



#### > CERQUAL / HABITAT NEUF, COLLECTIF ET INDIVIDUEL GROUPE

AEGIDE, AGEPRIM RESIDENCES, AXEDIA, BGF INVEST, CAEN HABITAT, CAL 62, CITE NOUVELLE, DOMIAL, ELGEA, ESPACE HABITAT, IMMOBILIERE DES QUAIS, IMMOBILIERE 3F Alsace, LOGIPAYS, MAISON DU CIL, OISE HABITAT, PICARDIE HABITAT, PROMOLOGIS, PROMOPYRENE, PRO-HOME, SEMABA, TROYES HABITAT.



ALAXIA PROMOTION, ART PROMOTION (+ MODIME), BOUYGUES, ICADE PROMOTION LOGEMENT, PROMOGIM (+ IMMO PIERRE et FRANCO SUISSE), SAINT GEORGES PROMOTION.



#### > CERQUAL PATRIMOINE / HABITAT EXISTANT

AEDIFICAT, ANTIN RESIDENCES, BATIGERE, DOMAXIS, HABITAT 29, LE FOYER NORMAND, LOGIPAYS, LOGIREP, OPH AUBERVILLIERS, OPH BAGNOLET, OPAC DE L'OISE, PAYS D'AIX HABITAT, RESIDENCE LES LOGEMENTS DES FONCTIONNAIRES, SA HLM COTENTIN, SAHLM AEDIFICAT, SAHLM TOIT ET JOIE, SARTHE HABITAT, SOCIETE IMMOBILIERE PICARDE, RLF, VILLEURBANNE EST HABITAT.

\* Source ECLN (Enquête sur la Commercialisation des Logements Neufs)

## > COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET AMÉNAGEURS



CERQUAL et CERQUAL PATRIMOINE accompagnent également les collectivités territoriales et aménageurs (Etablissements publics locaux : SEM, SPL et SPLA) dans leur politique de logement et de développement durable, pour l'évaluation des exigences de qualité globale du logement.

### LES SIGNATURES DE CONVENTIONS DE PARTENARIAT EN 2010



#### > CERQUAL / HABITAT NEUF, COLLECTIF ET INDIVIDUEL GROUPE

AURILLAC, COMADI/SEMAAD/SPLAA, CONSEIL GENERAL DU VAR, EPA MANTOIS SEINE AVAL, METZ ECO QUATIER DES COTEAUX DE LA SEILLE, SCIENTIPOLE AMENAGEMENT, SOCIETE D'EQUIPEMENT DU POITOU.



#### > CERQUAL PATRIMOINE / HABITAT EXISTANT

CONSEIL GENERAL DU VAR

### CONVENTIONS DE PARTENARIATS COLLECTIVITÉS TERRITORIALES & AMÉNAGEURS À MAI 2011





# Le logement social prêt pour la basse consommation

## L'HABITAT NEUF / Certification Qualitel

**L'activité de la certification Qualitel est traditionnellement liée à celle du logement social. Un secteur déjà très soutenu en 2009 et dont le financement atteint cette année des records, induisant une légère progression de la demande de certification Qualitel, qui totalise 63 351 demandes, réparties sur 2275 opérations.**

On ne s'étonnera donc pas de retrouver les bailleurs sociaux à l'origine de la très grande majorité des demandes (à 79% contre 73% en 2009).

Du point de vue de la performance énergétique, par contre, les évolutions sont plus notables. Si le nombre d'opérations certifiées s'accompagnant d'un label énergétique était déjà très élevé, ce pourcentage passe aujourd'hui à **98% de programmes disposant d'un label HPE ou au-delà.**

Quant au label Bâtiment Basse Consommation (BBC), on assiste à une progression plus forte encore de la demande, puisqu'on retrouve **près de 60% des opérations Qualitel en BBC Effinergie**, contre seulement 19% en 2009.

On note également que 25 opérations ont obtenu l'option « Econome en Charge » (voir plus bas).

### Qualité énergétique et dépassement de COS

Le Coefficient d'Occupation des Sols (COS) peut être majoré - jusqu' à 20% - pour une opération énergétiquement performante ayant obtenu un label THE EnR ou BBC Effinergie. Sur les 44 opérations ayant bénéficié d'attestation de dépassement en 2010, 31 avaient obtenu le label BBC Effinergie.

### POUR ALLER PLUS LOIN

La certification Qualitel propose deux options : l'option « Econome en Charge », et l'option « Accessibilité handicapés ». La première porte sur différentes dispositions constructives permettant de réaliser des économies potentielles de charges de l'ordre de 5%, qui peuvent s'élever jusqu'à une fourchette d'économies allant de 10 à 14% pour l'option « Très Econome en Charges » (TEC). La seconde porte sur l'intégration de solutions techniques non visées par l'arrêté du 1<sup>er</sup> aout 2006, offrant non seulement aux personnes handicapées mais aussi à mobilité réduite un confort accru.

**En 2010, 17 opérations ont été certifiées avec une de ces deux options.**



- Résidence Maison relais, à Poitiers (86), certifiée Qualitel THPE 2000 option accessibilité pour SIPEA HABITAT, architecte Espace 3 architecture/Mr Servais, photo SIPEA HABITAT.



### > RÉSIDENCE MAISON RELAIS

Cette maison relais, destinée à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources et en situation d'isolement, comprend 11 logements avec kitchenette et trois logements équipés pour accueillir des personnes handicapées. Dotée de parties communes conviviales et d'un ascenseur permettant l'accès de tous aux logements, l'ensemble est complété par un petit jardin agréable favorisant la relation entre locataires. A cette dimension sociale s'ajoute une architecture mélangeant bois, béton et verre, et une conception exemplaire en termes de développement durable et de faible consommation d'énergie : optimisation de l'apport solaire, isolation par l'extérieur, chauffage par géothermie, production d'eau chaude solaire, récupération des eaux pluviales, éclairage basse consommation..



# La qualité environnementale adaptée à tous les contextes

Alors que la qualité énergétique mobilise prioritairement les acteurs de la construction et du logement, la certification Habitat & Environnement permet aux bailleurs et promoteurs de répondre à une ambition environnementale plus globale. Cette année encore, la marque verte du groupe étend son périmètre d'application en proposant une nouvelle déclinaison dédiée à l'île de la Réunion.

## LES DEMANDES DE CERTIFICATION EN 2010

Les 55 403 demandes de certification Habitat & Environnement enregistrées en 2010 concernent en très grande majorité des opérations de logements collectifs, qu'elles émanent du secteur privé ou public.

Sur les 1565 opérations, 23 ont été engagées selon le référentiel Habitat & Environnement EHPA - EHPAD, dédié aux Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées et Personnes Agées Dépendantes.

335 attestations relatives à un complément d'exonération de TFPB de 5 ans ont également été délivrées pour les profils A ou D de la certification, soit 36 % des opérations certifiées.

### Très forte progression du BBC Effnergie

Les demandes de label énergétique BBC associées à la certification Habitat & Environnement représentent près de **64% du total des demandes**, réparties sur 933 opérations pour 35 388 logements. Une progression considérable puisque seules 336 opérations pour 11 623 logements avait bénéficié du label en 2009 (22% du total des demandes).

### L'option performance

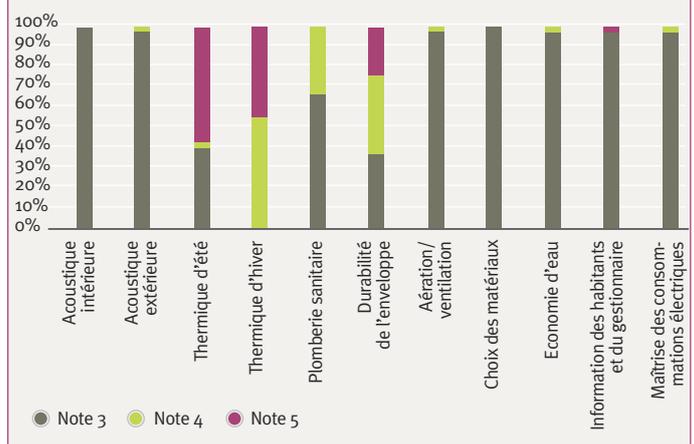
Cette option permet de valoriser des niveaux de performances environnementales plus élevés dans différentes rubriques : maîtrise des consommations électriques (MCE), plomberie sanitaire (PS), niveau de consommation conventionnelle d'énergie (TH), ventilation et qualité d'air (VQA), durabilité de l'enveloppe (DE), économie d'eau (EE), tri sélectif (TDM), confort visuel (CV), information des habitants et du gestionnaire (IHG) et intègre également des exigences en matière de confort visuel (CV).



L'HABITAT NEUF / Certification HABITAT & ENVIRONNEMENT



NOTATION DES OPÉRATIONS CERTIFIÉES  
RÉPARTITION DES OPÉRATIONS CERTIFIÉES EN 2010  
SELON LA NOTE OBTENUE PAR LA RUBRIQUE





Résidence ZAC de la Dhuis, à Clichy sous Bois (93), certifiée Qualitel et Habitat & Environnement BBC Effinergie pour IMMOBILIERE 3F, architecte Atelier Tarabusi Paolo, photo Goupe 3F/Achdou Frédéric.

#### > ZAC DE LA DHUYS, À CLICHY SOUS BOIS, PAR IMMOBILIERE 3F

Cet immeuble de 45 logements contribue au relogement des ménages de la copropriété de la Forestière, destinée à la démolition. En rupture avec l'image parfois négative d'un site caractérisé par des copropriétés dégradées, la résidence bénéficie d'une conception résolument moderne : structure béton, isolation intérieure renforcée, rupteurs de ponts thermiques, orientation plein sud pour les ouvertures de 70% des logements, panneaux solaires thermiques, ou encore gestion des eaux pluviales par régulation de débit. Une conception également orientée vers la performance énergétique qui a permis à l'opération d'obtenir le label BBC Effinergie.



Résidence Les Tilleuls, à St Herblain (44), certifiée Habitat & Environnement pour ATARAXIA, architecte DGL Architectes/In Situ architecture et environnement, photo Vincent Jacques.

#### > RÉSIDENCE LES TILLEULS, PAR SCI ATARAXIA

Dotée d'une architecture résolument moderne, la résidence des Tilleuls, regroupant 27 logements en R+ 5 avec attique, s'inscrit dans le développement de la ZAC du même nom. En dehors d'une installation de chauffage conçue pour engendrer une consommation d'énergie conventionnelle inférieure de 15% à la consommation de référence RT 2000, et d'un comptage associé comprenant un comptage concessionnaire, un sous-comptage par cage d'escalier ainsi qu'un sous-comptage par appartement, on notera la présence de terrasses végétalisées en rez-de-chaussée et en R+ 6, d'engazonnements en pignon, ou encore de jardinières plantées à même la structure métallique d'angle, et arrosées automatiquement par récupération des eaux pluviales.



Résidence Lot M3E2, à Paris (75), certifiée Qualitel THPE 2000 et Habitat & Environnement pour APRIS HABITAT OPH, architecte Cabinet Philtre, photo Frédéric Achdou/URBA IMAGES

#### > LOT M3E2 À PARIS, PAR PARIS HABITAT OPH

Située le long de la Seine entre la gare d'Austerlitz et la périphérique, la ZAC Masséna est une part importante de l'opération «Paris Rive Gauche». Elle propose une approche urbanistique «d'îlot ouvert», conceptualisée par Christian de Portzamparc. La première opération, livrée en 2007, comprenait 76 logements et 3 commerces réunis sur 3 bâtiments R+9 à R+11 (Atelier Badia Berger). Le deuxième îlot (Atelier Philtre) comprend 65 appartements, une crèche de 60 berceaux et un local commercial. Les concepteurs ont pris soin de limiter les déperditions d'énergies en optimisant l'isolation thermique et en choisissant des isolants plus performants en superstructure (argon dans les doubles vitrages). Des panneaux photovoltaïques ont également été installés en toiture. Le chantier du programme a également été particulièrement surveillé afin de respecter les exigences liées à la rubrique «Chantier propre» du référentiel Habitat & Environnement.

## Une déclinaison Habitat & Environnement dédiée à l'île de la Réunion.

Avec le lancement du programme de développement économique et social GERRI (Grenelle de l'Environnement à La Réunion : Réussir l'Innovation) et la mise en place de la Réglementation thermique, acoustique et aération pour les DOM (RTAA DOM), la problématique environnementale de la construction de logements à l'île de la Réunion est au cœur des préoccupations.



A son niveau, CERQUAL accompagne cette dynamique en proposant une offre simple et adaptée, sur laquelle l'Etat, la Caisse des Dépôts et des assureurs tels que la SMABTP s'appuient pour définir un cadre d'incitations financières. Le référentiel Habitat & Environnement DOM a été conçu avec les acteurs locaux, et en particulier l'Association Régionale des Maîtres d'Ouvrage Sociaux (ARMOS). Il s'agissait de proposer une offre réellement adaptée aux problématiques locales, qu'elles soient techniques, sociales ou financières. Si le référentiel prévoit ainsi un renforcement des exigences par rapport à la RTAA DOM, tout a été pensé afin que cela se traduise par une augmentation réelle du confort des habitants et à une diminution significative des consommations d'énergies. Le référentiel permet également de choisir parmi différents profils de certification, et réserve une place importante aux problématiques locales comme la ventilation naturelle, les économies d'eau, la durabilité d'enveloppe des bâtiments, ou encore l'information/formation des utilisateurs de logements, afin de profiter au mieux des équipements installés.

Depuis juin 2010, **11 opérations** ont été engagées dans la certification H&E DOM, et **445 logements sont en cours d'évaluation**.

Les clients engagés sont SIDR, SEMAC, SODIAC pour le logement social, Quartier Français Aménagement et CBO Territoria pour le logement privé.



## HABITAT NEUF / Certification NF Logement

**Le succès de la certification NF Logement et de sa déclinaison « HQE » tient à un équilibre réussi entre la qualité de service offerte aux clients et la qualité des prestations techniques des opérations. Un ensemble d'exigences à même de répondre aux préoccupations d'acquéreurs rassurés par une marque à forte notoriété, et séduits par la performance énergétique remarquable des programmes proposés à la vente en 2010.**

# NF Logement et démarche HQE

## Un développement exceptionnel pour la marque de la promotion privée

### LES TITULAIRES

La certification NF Logement compte désormais 39 titulaires du droit d'usage de la marque, dont 16 pour la démarche HQE. En prenant en compte les demandes en instruction, c'est près d'une dizaine de nouveaux promoteurs qui viendront s'ajouter prochainement à la liste des promoteurs certifiés, parmi lesquels on compte aujourd'hui les principaux acteurs de la profession.

### ACTIVITÉ

La croissance du nombre de signatures entraînant nécessairement une hausse du nombre d'opérations NF Logement commercialisées, l'année 2010 totalise 446 opérations déclarées, correspondant à 24 229 logements, dont 140 opérations pour la seule Démarche HQE (8652 logements), soit une progression de 190% par rapport à 2009.

### OBJECTIF 2012

En prévision des futures exigences réglementaires de la RT 2012, c'est sur le terrain de la performance énergétique que la progression des opérations certifiées NF Logement est la plus spectaculaire. Un constat que l'on retrouve sur toutes les certifications du groupe mais qui prend ici l'allure d'une petite révolution.

En effet, si en 2009, 41,5% des opérations déclarées font l'objet d'une demande de label (43,5% des logements), c'est plus de 80 % des opérations déclarées fin 2010 qui font l'objet d'une demande de label, soit plus de 85% des logements. Sur le seul label BBC, l'année 2009 n'enregistrait qu'une petite dizaine d'opérations, contre 223 opérations en 2010, représentant 13151 logements.

### COMPARATIF DEMANDES DE LABELS 2009/2010

	HPE		HPE EnR		THPE		THPE EnR		BBC EFFINERGIE	
	Nb d'opérations	Nb de logements								
2009	34	1997	0	0	20	915	4	204	105	24
2010	25	1259	0	0	43	1528	0	0	223	13 151

## OPÉRATIONS NF LOGEMENT



Résidence Topaze, à Colmar (68), certifiée NF Logement pour ALSACE PROMOTION, architecte AEA, photo ALSACE PROMOTION



Résidence Le Moulin de Semalem, à Montpellier (34), certifiée NF Logement pour ROXIM, architecte SCP Cusy Malaval, photo ROXIM PROMOTION



Résidence Le Clos des orfèvres, à Amiens (80), certifiée NF Logement pour VINCI IMMOBILIER, architecte Alain Bossan, photo Augusto Da Silva/Graphix Images



Résidence Les Villas d'Aqualia, à Colmar (68), certifiée NF Logement pour ALSACE PROMOTION, architecte Open Architecture, photo ALSACE PROMOTION

### LES TITULAIRES



- Alaxia Promotion
- Alsace Promotion
- Art Promotion / Modime
- Ast Promotion
- Bacotec
- Betrim
- Bouygues Immobilier
- Bouwfonds Marignan Immobilier
- Compagnie de Promotion Rhône Alpes / Sinfimmo
- Corim
- Domofrance
- Eiffage Immobilier IDF
- E.F.I
- E.P.I
- FDI Promotion
- France Terre
- Gesfim
- Groupe Cogedim
- Groupe Promogim
- Icade
- Imodeus
- Kalelithos
- Le Val de Loire
- Mont Blanc SAHLM
- Pierre Etoile
- Pitch Promotion
- Pragma
- Priams
- Roxim
- Saint Agne Promotion Immobilière
- Sagec
- Saint Georges Promotion
- Savoisienn Habitat
- Searim
- Secib
- Segeprim
- Spiral
- Spirit
- Vinci Immobilier

### LES TITULAIRES



- Alaxia Promotion
- Bouygues Immobilier
- Bouwfonds Marignan Immobilier
- Eiffage Immobilier IDF
- E.P.I
- France Terre
- Groupe Cogedim
- Groupe Promogim
- Icade
- Imodeus
- Pierre Etoile
- Pitch Promotion
- Priams
- Saint Agne Promotion Immobilière
- Spiral
- Spirit



## MAISONS INDIVIDUELLES



# CEQUAMI au service de l'ensemble des acteurs de la maison individuelle

**Pérennisation de la certification NF en maison individuelle qui a fêté ses 10 ans, continuité pour la démarche HQE associée, dynamique du label BBC-effinergie et accès élargi pour les maisons neuves, lancement grand public de la nouvelle marque de certification NF Maison Rénovée : CEQUAMI consolide ses savoir faire et ouvre son expertise à l'ensemble des acteurs de la construction et de la rénovation en France.**

Rappelons que CEQUAMI (Certification Qualité en Maisons Individuelles) organisme de promotion et de certification de la qualité en maisons individuelles, délivre les certifications NF Maison Individuelle et NF Maison Individuelle démarche HQE, NF Maison Rénovée et NF Maison Rénovée démarche HQE ainsi que le label « Haute Performance Énergétique » dont le plus haut niveau BBC-effinergie pour les maisons basse consommation. Il délivre également la certification « Maison Haute Performance Énergétique » pour une démarche maison par maison.

### La certification NF et la démarche HQE, des professionnels bien engagés, pour le neuf comme pour la rénovation

- 7 nouveaux constructeurs ont été admis à la certification NF Maison Individuelle dont 4 ont obtenu l'option démarche HQE
- 7 constructeurs se sont vus retirer le droit d'usage de la marque (31 retraits de marque NF Maison Individuelle depuis 2000)
- Sur les 138 constructeurs titulaires de la certification NF Maison Individuelle, 86 sont également engagés dans un processus de qualité environnementale certifiée avec l'option démarche HQE (169 depuis la création de la certification en 2000) ;
- Plus de 12 400 maisons ont été certifiées NF Maison Individuelle en 2010 dont 714 en HQE ;
- Depuis le lancement de NF Maison Individuelle en 2000, 133 000 maisons ont été certifiées dont 1825 HQE depuis la création de l'option en 2006
- Chaque année, environ 2000 chantiers sont vérifiés et plus de 2200 maîtres d'ouvrage sont interrogés sur leur satisfaction.

Et même si le marché de la rénovation globale n'en est qu'à ses débuts :

- 4 professionnels ont obtenu la certification NF Maison Rénovée dont 3 NF Maison Rénovée démarche HQE.
- Près de 170 000 particuliers se sont informés sur le site de CEQUAMI, [www.mamaisoncertifiee.com](http://www.mamaisoncertifiee.com) dont 10 200 ont téléchargé au moins un guide d'information.



• Renover, DR

### > 1<sup>ÈRE</sup> MAISON NF MAISON RÉNOVÉE BBC-EFFINERGIE RÉNOVATION EN FRANCE

La société Renover, un des premiers professionnels à avoir obtenu la certification NF Maison Rénovée en mars 2010, a réalisé une rénovation exemplaire puisqu'elle a obtenu un des deux labels BBC-effinergie en France.

Située à Cornas en Ardèche (07), cette rénovation exemplaire a permis la division par 9 des consommations énergétiques pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire. Des résultats rendus possibles par le choix de procédés performants, d'une réelle simplicité de mise en œuvre et accessibles à tous :

- Sur-isolation du bâti ;
- Changement des menuiseries en double et triple vitrages ;
- VMC Hygro-réglable B faible consommation ;
- Chaudière à condensation gaz naturel nouvelle génération ;
- Programmeur de chauffage et panneaux solaires pour la production d'eau chaude sanitaire.



## LABELS DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DANS LE NEUF : CEQUAMI OUVRE LA VOIE

CEQUAMI a complété son offre de certification pour rendre la performance énergétique accessible aux constructeurs, architectes, entreprises générales, artisans, bureaux d'études ... avec un référentiel développé en relation avec l'Association Maison de Qualité, intitulé « Maison Haute Performance Énergétique certifiée par CEQUAMI ».

Cette initiative qui s'inscrit dans les recommandations du Grenelle, permet au particulier qui fait construire sa maison en contrat de construction, en contrat de VEFA ou en contrat de maîtrise d'œuvre, de bénéficier d'une maison aux performances attestées par une certification officielle, associée à un label énergétique (dont BBC-effinergie), tel que défini dans l'arrêté du 3 mai 2007.

Pour bénéficier du label BBC-effinergie, CEQUAMI propose donc deux voies d'accès :

- en démarche globale associée à la certification NF Maison Individuelle ou NF Maison Individuelle démarche HQE, pour les maisons construites par un constructeur Titulaire NF (Contrat de construction loi du 19 décembre 1990 - CCMI).
- maison par maison associée à la certification « Maison Haute Performance Énergétique certifiée par CEQUAMI », pour les maisons construites par un professionnel en CCMI, en VEFA (avec garantie extrinsèque) ou en maîtrise d'œuvre complète (avec Dommage Ouvrage).

Des labels qui ont connu en 2010 un véritable succès dans le neuf notamment pour le niveau BBC effinergie qui permet d'anticiper la future RT 2012. Au total, ce n'est pas moins de 1334 demandes de labels dont 975 en BBC effinergie soit 64,3% des demandes de labels énergétiques déposés auprès de CEQUAMI (168 HPE, 176 THPE, 2 THPE EnR).

## LA MAISON BBC-EFFINERGIE EN 2010 PAR CEQUAMI : LES GRANDES TENDANCES

Primauté des Énergies Renouvelables, plébiscite du matériau brique, prédominances régionales... constituent quelques-unes des caractéristiques du panorama « Maison BBC-effinergie par CEQUAMI en 2010 ». Pour réaliser ce profil, CEQUAMI s'est appuyé sur les 975 demandes de label qui lui ont été déposées et sur les vérifications de chantier de maisons éligibles au label.

Deux ans avant l'application de la réglementation 2012, ce profil de la maison BBC-effinergie labellisée par CEQUAMI en 2010 témoigne des grandes tendances d'un marché en plein développement :

### Où se situent ces maisons...

- une majorité de demandes de labels dans les Pays de la Loire (22,3% des demandes)
- des maisons situées pour la plupart en moyenne et basse altitude (93,1% des maisons situées entre 0 et 400 m d'altitude)

### Combien coûtent et quelle est la surface de ces maisons...

- Un prix de vente moyen de 169 410 € TTC pour une surface habitable moyenne de 116,14 m<sup>2</sup>.
- À noter que plus d'1 maison sur 3 sont vendues entre 150 000 et 200 000 €. Il existe des maisons NF BBC-effinergie pour tous les budgets et à partir de 100 000 € TTC.
- D'après les observations menées par CEQUAMI, l'investissement supplémentaire pour une maison RT 2012 par rapport à une maison RT 2005 est compris entre 13 et 18%.
- Ce constat ne tient pas compte des aides ni des économies de charges générées par la démarche basse consommation.

### Quelles sont les énergies choisies pour le chauffage principal...

- L'électricité est le type d'énergie le plus souvent utilisé pour le chauffage principal (dans 61,9% des maisons observées). Le système de production de chaleur est alors en grande majorité une pompe à chaleur.
- Suivi par le gaz (30,6%)
- Puis le bois et le fuel



## L'HABITAT EXISTANT / CERQUAL PATRIMOINE

Après une publication en 2009 des textes relatifs aux labels énergétiques dédiés à l'habitat existant, on ne s'étonnera pas de retrouver, à l'instar du logement neuf, une ambition d'amélioration clairement affichée dans ce domaine. Une préoccupation cependant non exclusive de maîtres d'ouvrage issus à 84% de la promotion sociale, qui porte également sur d'autres domaines visés par l'offre de certification délivrée par CERQUAL PATRIMOINE, comme l'accessibilité, la sécurité et la qualité des équipements. Une offre qui s'étend désormais à tous les types de logements, avec une déclinaison dédiée aux copropriétés, et se révèle également adaptée à la maison individuelle groupée, pour laquelle les demandes sont en forte progression par rapport à 2009.

On note cette année une progression de 7 % du nombre d'opérations engagées en certification, qui s'élève à 368 opérations contre 344 en 2009. Une progression qui ne se retrouve pas dans le nombre de logements, qui accuse une légère baisse, à 30 331 logements, en raison d'une baisse tendancielle de la taille moyenne d'opération, observée depuis plusieurs années (voir plus bas).

A l'origine des demandes, les maîtres d'ouvrage restent à 84% issus de la promotion sociale, ces derniers représentent 96% des opérations en demande de certification.

Des demandes qui tendent à se rééquilibrer sur deux aspects en 2010.

Du point de vue des régions les plus actives, tout d'abord, puisque l'Île de France ne représente plus que 62% des demandes, contre 73% en 2009 ; du point de vue de la répartition entre les deux certifications Patrimoine Habitat et Patrimoine Habitat & Environnement, ensuite, avec une égalité parfaite, contre 61% en faveur de la certification Patrimoine Habitat en 2009.



# Des solutions pour améliorer la qualité technique, énergétique et environnementale du parc ancien



## TENDANCES

→ Une taille moyenne des opérations en diminution

Le nombre moyen de logements par opération s'élève aujourd'hui à 100 logements, et la tendance est à la diminution, puisqu'en 2006 cette moyenne était de 141 logements. En 2010, celle-ci tombe à 83 logements.

Cette diminution est liée au nombre croissant de plus petites opérations dans les centres urbains et à l'augmentation d'activités en régions.

→ Des thématiques qui restent délaissées

Au delà des thématiques obligatoires de la certification, il apparaît que certaines sont souvent recherchées (équipements des logements, clos et ouvert, sécurité incendie) quand d'autres le sont peu ou pas, comme le confort acoustique, l'accessibilité et la qualité d'usage ou encore la qualité sanitaire. En cohérence avec notre ambition de valoriser la qualité multicritère, ce constat nous conduit à faire évoluer le référentiel en 2011 afin de valoriser les opérations exemplaires sur ces aspects.

## PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DE L'HABITAT EXISTANT

Depuis juillet 2008, les demandes d'options associées aux certifications de l'habitat existant sont en constante augmentation.

En 2010, près de **50% des demandes de certification** (22% en 2009) ont fait l'objet d'une option Performance ou HPE Rénovation, soit 150 kWh/an/m<sup>2</sup>, ou BBC Efficacité Rénovation.

## PATRIMOINE COPROPRIETE

Première certification dédiée à la copropriété, **Patrimoine Copropriété** mesure les performances des parties communes d'un immeuble après sa rénovation. Elle distingue et valorise les copropriétés dont elle reconnaît la qualité du point de vue de **6 fonctions de l'immeuble, examinées dans le cadre de la certification** : performance énergétique du bâtiment, accessibilité de l'immeuble aux personnes âgées et handicapées, qualité sanitaire et sécurité incendie de l'immeuble, qualité du « clos et couvert » ou enveloppe de l'immeuble : façade, couverture et garde-corps, équipements communs et confort des parties communes : ascenseur, éclairage, locaux déchets ménagers, et enfin confort acoustique de l'immeuble. Cette certification lancée fin 2010 a été élaborée en cohérence avec les travaux du Plan Bâtiment Grenelle et permet également la délivrance des labels énergétiques.



Résidence Evry Centre Agora, à Evry (91), certifiée Patrimoine Habitat pour IMMOBILIERE 3F, architecte Sylvain Bothereau, photo Groupe 3F/Frédéric Achdou.

### > RÉSIDENCE EVRY CENTRE AGORA, PAR IMMOBILIERE 3F

Cette opération consistait à transformer un hôtel en résidence à vocation sociale, destinée à accueillir des salariés en situation de mobilité professionnelle. Le programme de travaux, en dehors de la réfection des chambres, de l'adaptation de 5 d'entre elles aux personnes à mobilité réduite, de la création de kitchenettes et d'une remise aux normes générale, comportait d'indéniables visées sociales et environnementales. On retrouve ainsi une VMC double flux, des mitigeurs à butées économiques pour les robinetteries, une collecte sélective des déchets, mais aussi la création d'un local à vélos et l'agrandissement de l'espace public (trottoir), ainsi que la mise à disposition de l'Association Emmaüs de l'ancien mobilier en bon état.

## LES OUTILS D'ÉVALUATION DU PATRIMOINE

### LE BILAN CHARGES HABITAT

**BILAN  
CHARGES  
HABITAT**

Présenté sous la forme d'un tableau de bord synthétique et lancé fin 2010, le Bilan Charges Habitat (BCH) est un outil de mesure, d'analyse et de synthèse des coûts de fonctionnement d'un immeuble. Il fournit une appréciation globale de la maîtrise des coûts et de la qualité d'entretien d'un immeuble. À l'aide d'une information claire, exprimée en niveau de charges par m<sup>2</sup>, le BCH synthétise donc l'ensemble des charges immobilières en permettant d'identifier les principaux postes de dépenses et les gisements d'économies potentiels.

### LE BILAN PATRIMOINE HABITAT

**BILAN  
PATRIMOINE  
HABITAT**

Adapté aux patrimoines immobiliers de plus de 10 ans, en collectif ou individuel groupé, le BPH correspond à l'examen général simplifié de l'état de conservation d'une construction, à l'appréciation de ses qualités de confort et d'usage ainsi qu'au recensement de ses caractéristiques de gestion. 37 000 logements ont été traités dans le cadre du BPH en 2010, et plus de 172 000 depuis 2006.





Résidences Begonias, Capucines, Dahlias, Eglantines, Glycines, Hortensias, à Outreau (62), certifiées Patrimoine Habitat & Environnement BBC Effinergie rénovation, architecte Cabinet Gasnier Gossart, photo Pas de Calais Habitat.

### > PAS DE CALAIS HABITAT

Un programme de travaux ambitieux pour cette réhabilitation de 289 logements collectifs. Réalisés sur 24 mois, ceux-ci portaient à la fois sur l'enveloppe - remplacement des double-fenêtres par des menuiseries PVC, pose de volets roulants, réfection de l'étanchéité des toitures terrasses, nouveau bardage, renforcement de l'isolation thermique des façades -, les parties communes - système de contrôle d'accès, réfection des installations électriques, des halls, circulations et revêtements de sols -, et l'intérieur des logements, qui bénéficient aujourd'hui de nouvelles installations sanitaires, de faïences murales et d'embellissements pour les salles de bains, ainsi que du remplacement des portes palières et de l'installation d'une ventilation hygroréglable.



Résidence Lycée La Versoie, à Thonon les bains (74), certifiée Patrimoine Habitat BBC Effinergie Rénovation pour le Conseil Régional Rhône Alpes, architecte et photo Agence Daragon et Cheysson architectes.

### > CONSEIL REGIONAL RHONES ALPES

La réhabilitation de l'aile logement du lycée concerne les 3 niveaux (hors rez de chaussée) d'un bâtiment mitoyen, avec une fonction d'origine mixte salles de classe et logements. Les façades ont été entièrement reprises (hors murs mitoyen et pignon), les équipements sanitaires, de chauffage et de ventilation ont été remplacés, et une cage d'ascenseur créée. Afin de respecter les exigences du label BBC et de parvenir à une consommation de 54,41 kWhep/m<sup>2</sup>/an, de nombreuses solutions techniques ont été mises en place : la façade à ossature bois comprend 18 cm d'isolation thermique, et les combles 30 cm. L'optimisation du taux de surface vitrée, l'installation solaire thermique avec une couverture de plus de 50%, une ventilation double flux et une chaudière à condensation complètent une conception en tout point conforme aux nouvelles exigences de performances et d'économies.

ETUDES ET RECHERCHES



COMMUNICATION



RESSOURCES HUMAINES



Les fonctions supports



## ETUDES ET RECHERCHES

# Une direction au service du savoir et des solutions techniques pour la qualité du logement

**La Direction des Etudes et Recherches est engagée sur plusieurs domaines aux côtés de nos partenaires professionnels ou institutionnels :**

- études et programme de recherche,
- conception et évolution de nos référentiels de certification afin qu'ils intègrent les évolutions réglementaires et les demandes des clients,
- partage des retours d'expériences issus des observatoires et proposition d'outils opérationnels répondant à des besoins concrets.

## EXPERTISE ET INNOVATION

### PROGRAMME DE RECHERCHE

La Direction des Etudes et Recherches conduit un programme de recherche portant sur plusieurs points :

- l'évaluation de l'intérêt d'un renforcement des vérifications in situ afin de corriger les disparités entre les performances annoncées en phase études et les valeurs relevées en phase exploitation.
- la promotion de la qualité acoustique dans les opérations de rénovation, au travers d'exigences techniques et économiques acceptables et réalistes.
- l'élaboration d'une méthode d'évaluation de la qualité acoustique des bâtiments à ossature bois, ainsi que l'établissement d'une liste de procédés et de produits conduisant à renforcer la qualité acoustique de ces mêmes opérations.

## ETUDE COMPARATIVE DES MÉTHODES DE CALCUL 3CL DU DPE ET THCE EX DE LA RT GLOBALE

Destinée à homogénéiser et à fiabiliser les résultats des DPE, cette étude, initiée par la DHUP auprès de CERQUAL et TRIBU Energie, a produit plusieurs résultats.

Pour un panel de bâtiments représentatifs, des divergences ont été constatées, d'une part entre les consommations réelles du bâtiment et les simulations théoriques, d'autre part entre les résultats fournis par les 2 méthodes de calcul 3CL et ThCE. Les données d'entrées les plus impactantes sur le plan des consommations énergétiques ayant été identifiées, les travaux ont permis de proposer une saisie simplifiée de la méthode ThCE ex utilisable pour le DPE.

## ETUDE SUR LA VALORISATION DES CERTIFICATIONS PAR LE COÛT GLOBAL



L'approche par « coût global » permet d'anticiper, au moment de la conception d'un immeuble, les dépenses futures d'exploitation, de maintenance et de déconstruction. En partant du principe que les dépenses affectées à ces différents postes dépendront en grande partie de l'efficacité environnementale et énergétique du bâtiment, le coût global permet de valoriser les surinvestissements consentis pour un bâtiment performant en phase construction en pointant les économies futures réalisables.

On peut définir le coût global (hors foncier) comme équivalent au coût de construction (hors foncier), auquel on ajoute la somme actualisée sur 35 ans de toutes les charges collectives et travaux d'entretien.

Au terme d'une étude sur le coût global comparant des échantillons d'opérations certifiées et non certifiées, la Direction des Etudes et Recherches a pu dégager une tendance générale encourageante pour les acteurs de la qualité du logement, et qui vient confirmer la pertinence de l'investissement sur la qualité : **en contrepartie d'un surcoût de construction évalué à 3%, les consommations d'énergie des opérations certifiées sont en moyenne inférieures de 7,5%, le poste « consommation d'énergie » étant reconnu comme agissant directement sur le coût global.** Afin de confirmer ces premiers résultats, des observatoires seront prochainement mis en place.

## ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES OCCUPANTS DE LOGEMENTS CERTIFIÉS

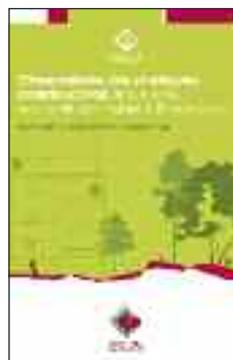


Soucieux d'évaluer la qualité perçue par les usagers de logements certifiés, QUALITEL a mandaté l'institut CSA pour réaliser une enquête de satisfaction auprès des occupants de logements certifiés.

L'objectif de l'étude était double : évaluer le niveau de confort et la satisfaction perçus par les usagers sur les principaux thèmes de la certification (acoustique, thermique, qualité de l'air, luminosité, etc.) mais aussi cerner leurs attentes en termes de confort et d'équipements.

95% des personnes interrogées déclarent être satisfaites de la qualité de leur logement. Le niveau de satisfaction est donc très élevé. Même s'il est un peu plus élevé pour les maisons individuelles (97% versus 94% pour les logements collectifs), le niveau de satisfaction est sensiblement identique quel que soit le profil des personnes interrogées. Les motifs de satisfaction les plus souvent cités sont : l'exposition et la luminosité, l'isolation thermique, la situation géographique, le calme, la surface, l'isolation phonique, etc. Lorsqu'on les interroge sur les motifs de cette satisfaction, les interviewés citent spontanément les principaux critères de la certification. Les points sur lesquels des progrès sont attendus sont l'acoustique, la qualité des espaces communs et l'accessibilité.

## LES OBSERVATOIRES CERQUAL DE LA QUALITÉ EN 2009 : QUELQUES ÉLÉMENTS REMARQUABLES



Parmi les enseignements issus de l'observatoire 2009 des pratiques constructives, le point essentiel est la recherche de performance énergétique, qui s'est traduit par une explosion des demandes de labels THPE (43% des logements) et BBC Effinergie (23% des logements).

Les pratiques constructives s'adaptent également de manière à satisfaire cet objectif. Ainsi, le choix de l'isolation par l'extérieur est de plus en plus courant (27% des logements en 2009 contre 4% en

2007), de même que l'utilisation d'énergie renouvelable pour la production d'ECS (26% des logements).

Le double vitrage peu émissif en argon (33%), ainsi que la VMC hygro-réglable B (53%) sont également devenus prépondérants dans les opérations certifiées.

## ACTUALITES

### RÉUNIONS RÉGIONALES : APPROCHE MULTICRITÈRE ET QUALITÉ BBC

Réunissant maîtres d'ouvrage, bailleurs, promoteurs, collectivités locales ou bureaux d'étude, des réunions thématiques ont été organisées du 27 mai au 22 juin 2010 dans différentes métropoles régionales (Nantes, Lille, Strasbourg, Aix en Provence, Paris et Lyon). Ces rencontres ont permis d'échanger sur des sujets techniques d'actualité liés à la basse consommation et de dresser un état des lieux des difficultés mais aussi des opportunités rencontrées par les professionnels confrontés à des exigences nouvelles.

Au travers de cas concrets d'opérations en certification, des maîtres d'ouvrage ont présenté leurs retours d'expériences concernant les problématiques de la performance énergétique, du confort acoustique ou encore de la santé des occupants.

Pour animer ces rencontres, CERQUAL a mobilisé ses équipes régionales afin d'aborder les points les plus en phase avec les préoccupations concrètes des maîtres d'ouvrage et de diffuser une information technique répondant à leurs attentes. Pour compléter le panel réuni de professionnels et d'experts de la conception, des industriels étaient également invités à présenter des « focus » illustrant différentes solutions techniques aujourd'hui disponibles.

Retrouvez les opérations sur notre site :

[qualitel.org/collectivités/cerqualsurleterrain](http://qualitel.org/collectivités/cerqualsurleterrain).

### TRIBUNE QUALITEL : RETOUR SUR LES PREMIÈRES RÉALISATIONS BBC

Afin d'accompagner les maîtres d'ouvrage dans la transition vers la construction basse consommation, l'Association



QUALITEL a décidé de consacrer sa Tribune aux tendances architecturales et techniques constatées sur les premières opérations neuves certifiées BBC.

Organisée le 29 novembre à la Cité de l'Architecture et du Patrimoine de Paris, le but était d'encourager le débat et les échanges, la certification jouant ici son rôle d'observation et de partage des modes de construction et de conception. Ces derniers devront en effet évoluer afin de se conformer à un label qui divise par 2 ½ la consommation de



référence de l'ancienne RT 2005. Dans ce but, la parole a été donnée à deux professionnels reconnus, l'architecte François Pélegrin et l'énergéticien Bernard Sesolis, du bureau d'étude TRIBU énergie, qui ont chacun présenté leur analyse sur les pratiques constructives réalisées à partir d'un échantillon d'opérations de logements BBC.

→ Du point de vue des tendances techniques constatées, Bernard Sesolis insiste sur le fait que le label ne contraint pas à recourir à des solutions techniques particulières, et se trouve être de ce point de vue plus souple qu'on aurait pu l'imaginer. Ni l'isolation par l'extérieur ni la VMC double flux ne sont par exemple incontournables. Monsieur Sesolis insiste également sur l'attention à apporter à la conception bioclimatique et à l'amélioration du dialogue architecte-ingénieur, ainsi que sur la nécessité d'aborder le plus en amont possible et dans leur globalité les questions d'isolation, d'étanchéité et d'équipements techniques.

→ D'un point de vue architectural, François Pélegrin prône l'audace, et engage les concepteurs à « oser la rupture pour concevoir des projets encore plus performants ». A l'instar de l'étude des tendances techniques, les formes architecturales de la plupart des immeubles se révèlent moins spécifiques que prévu, notamment du point de vue de la **compacité**, qui n'est pas systématiquement recherchée. On retrouve une assez grande liberté jusque dans les **orientations**, malgré une dominante sud, et les systèmes constructifs se révèlent également assez traditionnels, avec peu de structures poteaux/poutres ou d'ossature bois. Il apparaît, en définitive, et c'est un des enseignements de cette Tribune, que la basse consommation n'induit pas nécessairement de partis pris techniques ou architecturaux. La contrepartie de cette première leçon est que de fortes marges d'amélioration sont envisageables pour peu que des efforts soient réalisés sur des points traités aujourd'hui de façon encore trop peu novatrice.

## OUTILS D'AIDE ET D'ASSISTANCE

### GISELE



Après un lancement au printemps dernier du « Guide d'Informations Sur les Equipements du Logement et leur Entretien » (GISELE), une enquête réalisée au second semestre 2010 auprès d'habitants, de promoteurs, d'industriels et de syndics confirme la satisfaction globale apportée par cette application numérique.

Les résultats de l'enquête confirment également la pertinence d'un outil qui répond à plusieurs objectifs : s'inscrire dans une logique de service aux clients apportés par les promoteurs, et proposer un vecteur de formation et de la responsabilisation des usagers du logement.

Les principaux bénéfices relevés par les utilisateurs sont la capacité à diffuser clairement et simplement des informations à tous les acteurs du logement, l'ergonomie de l'outil et le sentiment de bénéficier de conseils dans leur relation avec les professionnels en charge de l'entretien et de la maintenance.

Les fonctionnalités de GISELE sont amenées à évoluer, CERQUAL travaillant à des optimisations techniques et ergonomiques, ainsi qu'à des enrichissements en vue d'une personnalisation plus poussée des contenus. Une nouvelle version (extranet sécurisé) est prévue au second semestre 2011.

Le champ d'application du guide, aujourd'hui réservé aux titulaires de la marque NF Logement, devrait s'étendre, quant à lui, aux certifications Habitat & Environnement, Qualitel et NF Maison Individuelle.

4 600 logements ont fait l'objet d'une demande de Guide en 2010.

On notera enfin que GISELE a été récompensé dans la catégorie « projets innovants », lors du dernier Festival Fimbacte, événement rassemblant chaque année les acteurs de l'habitat, de la construction et du cadre de vie.



### TÉLÉCHARGEMENT DES RÉFÉRENTIELS DE CERTIFICATION

La diffusion de l'expertise technique de CERQUAL faisant partie intégrante de la mission de la Direction, celle-ci propose en libre téléchargement, via le site [cerqual.fr](http://cerqual.fr), ses référentiels de certification pour les logements neufs et existants.

**En 2010, près de 7 500 référentiels ont été téléchargés au total, soit une progression de presque 30% par rapport à l'année 2009.**



# QUALITEL : une présence sur tous les fronts

Etre un référent de la qualité du logement, informer le grand public, accompagner les professionnels : autant d'objectifs qui imposent d'être présent, régulièrement, sur différents médias, c'est pourquoi QUALITEL reste actif sur Internet, à la radio, dans la presse régionale et nationale, ainsi que dans les principaux salons et congrès du secteur de l'immobilier, de la construction et des collectivités territoriales.

## PRESSE



QUALITEL maintient sa présence dans les grands médias nationaux et régionaux et conserve une visibilité importante dans la presse professionnelle et grand public, par le

biais d'interviews, de dossiers et de communiqués de presse, ou encore de conseils du mois. 915 articles citant QUALITEL ont été recensés cette année.

## INTERNET



Après une refonte du portail Qualitel.org l'an passé, un travail important sur l'interactivité, des actions de référencement ainsi que l'enrichissement des contenus se sont traduits par une augmentation de la fréquentation de nos sites Web de plus de 55%.



## COMMUNICATION

## SALONS ET CONGRÈS



Au plus près des préoccupations de chacun, QUALITEL et CERQUAL continuent à mobiliser leurs équipes pour être présents sur les rencontres majeures du secteur.

### Grand Public :

Salon national de l'immobilier Paris, salons régionaux de l'immobilier de Montpellier, Lyon, Bordeaux, Rennes, Strasbourg, Marseille et Lille.

### Professionnels :

Salon du Développement Local et Congrès des Entreprises Publiques Locales, Salon de la copropriété, UNSFA, Salon de l'habitat francilien, Assises HQE, Colloque CIDB, JEP de la FPI, Salon de la Nouvelle Ville, UNTEC, Congrès FPI, Congrès HLM

## RADIO



Une campagne radio centrée sur les marques de certification a été conduite sur les grandes stations généralistes : Europe 1, RTL, France Inter, et France Info.

## PARTENARIATS

QUALITEL s'associe également pour divers événements avec d'autres grands acteurs représentatifs du secteur : CAPEB, l'AICVF, l'Association HQE, l'Association EFFINERGIE, ou encore l'Expo Fimbacte.

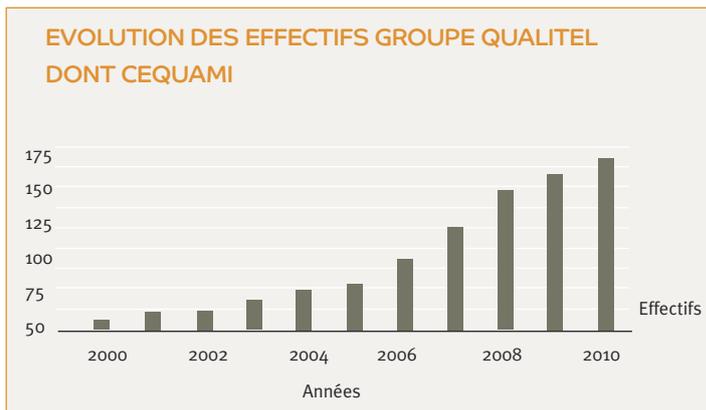
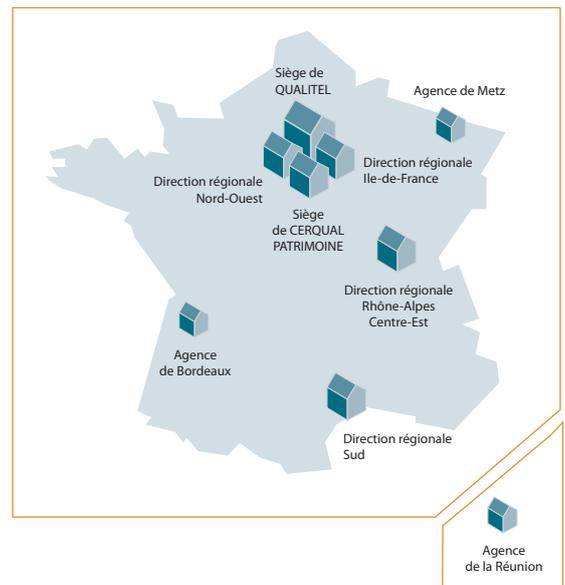


## RESSOURCES HUMAINES

Les activités de l'Association QUALITEL et de ses filiales s'appuient sur des ressources aux compétences variées, à dominante technique. Au 31 décembre 2010, l'effectif (y compris CEQUAMI) est de 173 personnes, réparties sur 9 sites.

### GRUPE QUALITEL : UNE ORGANISATION OPTIMISÉE

Afin d'accompagner la forte croissance de son volume d'activité et de ses effectifs, le Groupe QUALITEL a renforcé ses compétences internes en matière d'encadrement. Au-delà d'une simple refonte de l'organigramme, QUALITEL se dote de nouveaux outils transversaux de gestion de projets et de nouveaux processus organisationnels, essentiels pour faire progresser la qualité globale de ses différentes interventions, tout en optimisant la gestion comptable et financière du Groupe.





## INTERNATIONAL

# Développer l'approche française de la construction durable à l'international

**Le développement de QUALITEL hors des frontières hexagonales se manifeste par sa présence à différents plans : participation aux organismes visant à structurer les exigences en matière de mesure et de certification environnementale du cadre bâti, adaptation de nos référentiels de certification et développement de nouvelles offres avec des partenaires locaux, mais aussi certification par intervention directe de CERQUAL à l'étranger.**

## CRÉATION DU CONSEIL FRANÇAIS DE LA CONSTRUCTION DURABLE



La création en septembre de l'association France GBC, maillon français du réseau international World Green Building Council (World GBC), est importante à deux

titres. Elle permet d'associer les secteurs Public et Privé nationaux en vue du développement de la construction et de l'aménagement durables, tout en permettant une meilleure représentation de la position française à l'international. Une délégation de France GBC était présente, du 16 au 19 novembre 2010, au salon GREENBUILD de Chicago, où France GBC est officiellement devenu « membre émergent » du World GBC.

## SB ALLIANCE

QUALITEL contribue, en tant que membre fondateur du réseau SB Alliance, à définir des indicateurs environnementaux harmonisés au plan international au sein du groupe de travail SB Core System, en référence aux travaux du CEN TC 350 (commission européenne de normalisation). En Avril 2010, SBA a publié le document-projet des indicateurs durables du bâtiment, qui seront testés sur des opérations pilotes en 2011, en France et à l'international.

## PARTENARIAT AVEC IVE (ESPAGNE)

La poursuite des travaux avec l'Institut Valencien de la Construction devrait aboutir en 2011 à une proposition de constitution en partenariat d'un organisme de certification du logement en Espagne.

## COOPÉRATION ENTRE LE GROUPE QUALITEL ET FCAV (BRÉSIL)

L'année 2010 voit se concrétiser les premiers résultats opérationnels pour la certification AQUA, adaptation de la certification NF Logement HQE, avec aujourd'hui cinq tours résidentielles (68 000 m<sup>2</sup>) engagées dans la démarche de certification. En Avril, QUALITEL a également été l'invitée d'honneur du Séminaire international de São Paulo, sur le thème de la « construction résidentielle durable en France, au Brésil et dans le Monde ».

## PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL DES NATIONS UNIES



L'Association QUALITEL a représenté le réseau Sustainable Building Alliance (SBA) au sein du Comité Stratégique « SB Index » du Programme Environnemental des Nations Unies

pour la Construction Durable et l'Initiative Climatique. Le « SB Index Steering Committee », composé d'un groupe d'experts œuvrant pour la promotion de la construction durable, la réduction de l'impact environnemental des constructions, la compréhension commune sur les outils de mesure et les indicateurs de durabilité, s'est réuni en France, à Singapour, en Chine et aux Etats-Unis, afin d'orienter et de définir les politiques et procédures sur lesquelles est basé le travail des comités techniques de l'UNEP-SBCI.

En 2010, le Groupe QUALITEL a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 32 890 436 euros, en progression de 22% par rapport à 2009. Les éléments relatifs à l'exercice 2010 du Groupe QUALITEL intègrent CERQUAL, CERQUAL PATRIMOINE, CEQUABAT et CEQUAMI à 50%.

Bilan au 31 décembre 2010 - Groupe QUALITEL

Actif net	k€	Passif	k€
Immobilisations incorporelles	732		
Immobilisations corporelles	817		
Immobilisations financières	229		
<b>Immobilisations</b>	<b>1 778</b>	<b>Capitaux propres</b>	<b>11 500</b>
Stocks et en cours	47	Provisions pour risques et charges	1 952
Créances	12 830	Emprunts et dettes financières	17
Trésorerie	19 980	Dettes fournisseurs	12 238
		Dettes fiscales et sociales	5 551
		Autres dettes	
		Compte de régularisation	3 377
<b>Actif circulant</b>	<b>32 857</b>	<b>Dettes</b>	<b>21 183</b>
	<b>34 635</b>		<b>34 635</b>

## Comptes de résultat 2010 - Groupe QUALITEL

