

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2016



RAPPORT D'ACTIVITÉ



2016

- 3 Edito
- 4 Profil
- 6 Gouvernance
 - Structures
 - Conseil d'administration
- 8 Focus Plan stratégique
- 10 Focus Fonds de dotation
- 12 Temps forts 2016
- 16 Activité du groupe en 2016
- 18 Activité d'information
- 20 Activité de certification
 - Bilan global
 - Chiffres de la certification
 - NF HABITAT, 1 an après
 - Logement collectif et individuel groupé
 - Maison individuelle
 - International
 - Partenaires
- 32 Activité d'expertise
 - Évaluation et expertise opérationnelle
 - Etudes et recherche
- 35 Stratégie Numérique
- 36 Responsabilité Sociétale d'entreprise
- 37 Ressources humaines
- 38 Résultats financiers

Edito

Après les 40 ans de l'Association en 2014 et le lancement de NF Habitat en 2015, 2016 est de nouveau une année charnière pour le Groupe QUALITEL. En effet, le plan stratégique 2016-2020 est désormais en marche et nos efforts se portent sur les 6 priorités définies pour répondre aux évolutions du secteur du bâtiment : NF Habitat en lien avec les transitions énergétiques et environnementales, information du grand public, transition numérique, bénéfices concrets de la certification mais aussi développement à l'international et rénovation du parc de logements existants. En lien avec ce plan stratégique, QUALITEL formalise sa démarche de responsabilité sociétale d'entreprise, au travers d'une charte qui présente ses valeurs et ses engagements et avec l'élaboration d'un plan d'actions pour 2017.

Depuis septembre 2015, NF Habitat - NF Habitat HQE propose un repère de qualité à l'ensemble des acteurs pour la construction, la rénovation et l'exploitation, pour le logement collectif et la maison individuelle. Le bilan de la première année de cette nouvelle offre de certification est très satisfaisant, avec plus de 85 000 logements engagés et la transition de nombreux acteurs publics et privés qui ont choisi NF Habitat. Cette marque unique sait s'adapter aux évolutions techniques et réglementaires et aux besoins des clients et des occupants, grâce à de nouveaux outils proposés



“

Nos efforts se portent sur les 6 priorités de notre plan stratégique 2016-2020 définies pour répondre aux évolutions du secteur du bâtiment.

“

Bertrand DELCAMBRE
Président
de l'Association QUALITEL

et avec de nouveaux labels délivrés, comme BBKA, Effinergie ou encore le label E+C-, dont l'expérimentation alimentera la réflexion autour de la future réglementation environnementale.

Parmi les axes prioritaires, la transformation numérique se poursuit, avec pour objectif d'en faire un véritable levier de performance au service des missions du groupe mais aussi de participer au développement du numérique sur le plan national. Et au-delà du numérique, par des programmes de recherche variés, QUALITEL intègre les sujets qui feront la qualité de l'habitat de demain : économie circulaire, biodiversité, bâtiment connecté...

Enfin, QUALITEL développe ses moyens d'information du grand public et des professionnels, grâce à ses sites internet et ses publications, par des vidéos pédagogiques sur le confort dans le logement, l'extranet GISELE, ou encore la présence à de nombreux salons. Il s'agit bien de sensibiliser sur le rôle que chacun peut jouer pour participer à la qualité de son logement. La mission d'intérêt général repose aussi sur le Fonds de dotation QUALITEL, qui depuis sa création a déjà soutenu près de 60 projets sur tout le territoire pour près de 650 000 €, participant ainsi au développement de projets emblématiques et novateurs en faveur du logement.

◆ PROFIL

➔ **Mission** : Promouvoir la qualité de l'habitat par la certification et l'information du grand public



1974

Création de l'Association



31 millions d'€

Chiffre d'affaires agrégé*



174 salariés**

INFORMATION



Près de **470 000 personnes** ont consulté des informations sur la qualité du logement via nos différents sites, documentations, vidéos pédagogiques et réseaux sociaux.

CERTIFICATION



2,5 millions

de logements certifiés en plus de **40 ans**



150 000

logements engagés en certification en **2016**



CONSTRUCTION



EXPLOITATION



RÉNOVATION



LOGEMENT
COLLECTIF
ET INDIVIDUEL



FRANCE ET
INTERNATIONAL

* Chiffre relatif à l'exercice 2016 intégrant CERQUAL Qualitel Certification, QIOS, ainsi que CÉQUAMI et CERWAY à 50 %

** Effectif du Groupe QUALITEL au 31 décembre 2016



ESPACIL RESIDENCES, opération à Sautron [44] - ©2



CA IMMOBILIER, opération à Bordeaux [33] - ©3



IMMOBILIERE 3F, opération à Eragny-sur-Oise [95] - ©4

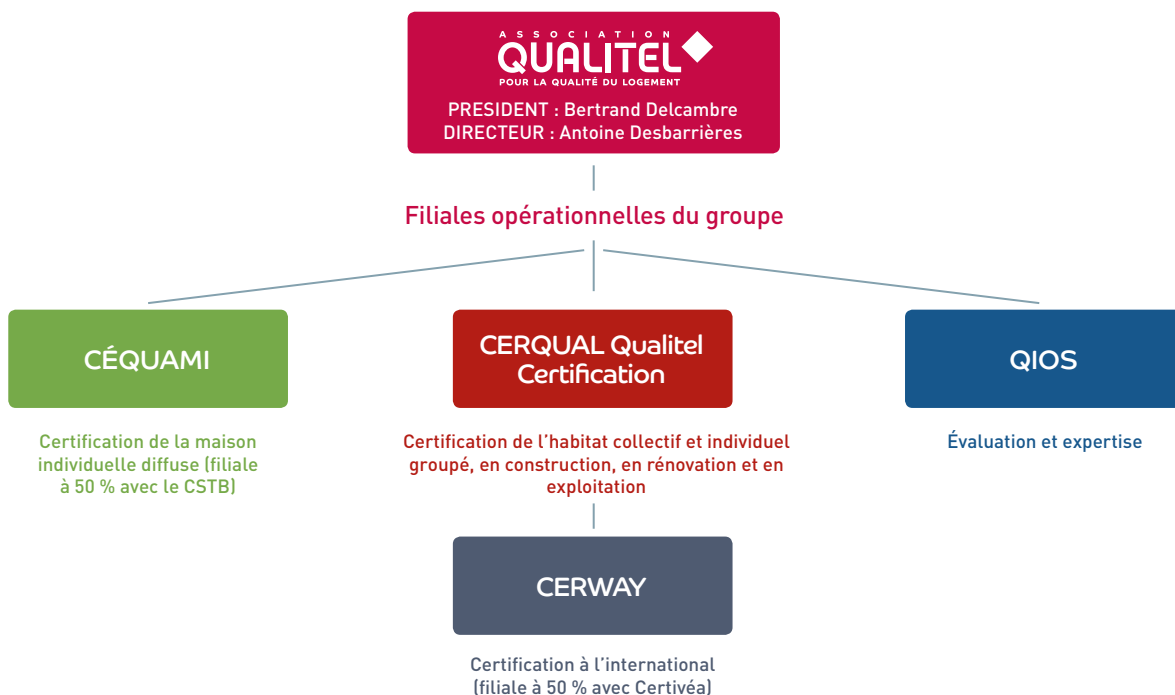


ESPACIL HABITAT, opération à Pacé [35] - ©5

STRUCTURES



Les missions du Groupe QUALITEL sont multiples et organisées au sein de différentes structures : l'Association se consacre à une activité d'intérêt général, QIOS intervient sur l'expertise et l'évaluation, CERQUAL Qualitel Certification, CÉQUAMI et CERWAY sont les organismes certificateurs.



Conseil d'administration de l'Association QUALITEL - ©6

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Le conseil d'administration de l'Association QUALITEL rassemble tous les acteurs concernés par le logement : associations de consommateurs, organisations professionnelles et pouvoirs publics.

Composition du conseil d'administration de l'Association QUALITEL au 28 mars 2017

GROUPE 1 : Associations, Mouvements et Organisations représentants des Usagers de l'Habitat

- **AFOC** (Association F.O. Consommateurs) : Alain MISSE
- **ARC** (Association des Responsables de Copropriété) : Claude POUEY
- **CGL** (Confédération Générale du Logement) : Hugues DIALLO
- **CLCV** (Consommation Logement et Cadre de Vie) : Annick NOURY-LACROIX (membre du Bureau)
- **CNL** (Confédération Nationale du Logement) : François LACHGAR (membre du Bureau)
- **FNFR** (Fédération Nationale des Familles Rurales) : Chantal JANNET (Vice-présidente)
- **UNAF** (Union Nationale des Associations Familiales) : Bernard LE LAN

GROUPE 2 : 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) : Louis ZIZ (Secrétaire)
- **FEPL** (Fédération des Entreprises Publiques Locales) : Pierre de LA RONDE
- **FNAIM** (Fédération Nationale de l'Immobilier) : Benoît FAUCHARD
- **LCA.FFB** (Les Constructeurs et Aménageurs de la FFB) : Dominique DUPERRET
- **USH** (Union Sociale pour l'Habitat) : Christophe BOUCAUX (membre du Bureau)
- **UNPI** (Union Nationale de la Propriété Immobilière) : Jean FERRANDO

GROUPE 3 : Associations et Organismes représentatifs des Professionnels concourant à la réalisation des bâtiments

- **AIMCC** (Association des Industries de Matériaux, Composants et Équipements pour la Construction) : Caroline LESTOURNELLE
- **CAPEB** (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment) : Dominique METAYER (trésorier)
- **CINOV** (Fédération des syndicats des métiers de la prestation intellectuelle du Conseil, de l'Ingénierie et du Numérique) : Pierre BAUX
- **COPREC** (Confédération des Organismes indépendants tierce partie de la Prévention, de Contrôle et d'Inspection) : Bernard PROUST
- **CNOA** (Conseil National de l'Ordre des Architectes)
- **FFB** (Fédération Française du Bâtiment) : Marc COULLARD
- **UNSFA** (Union Nationale des Syndicats Français d'Architecture) : Lionel BLANCARD de LERY (membre du Bureau)

GROUPE 4 : État, Collectivités publiques, Organismes d'intérêt général, Etablissements publics de recherche et autres entités concourant à la qualité

- **Représentants de l'État**
 - Représentant du ministre en charge du Logement : Bertrand DELCAMBRE (Président)
 - Représentant du ministère en charge du Logement (DGALN / DHUP) : Emmanuel ACCHIARDI
- **AFNOR Certification** : Christine KERTESZ
- **ANAH** (Agence Nationale de l'Habitat) : Soraya DAOU
- **ANIL** (Agence 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) : Philippe ESTINGOY
- **Association APOGEE** : Michel ZULBERTY
- **CSTB** (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) : Charles BALOCHE (membre du Bureau : Patrick NOSSENT)
- **FNSCL** (Fédération Nationale des Services Conseils du Logement) : Xavier CZECH

LES 6 AXES STRATÉGIQUES

Avec le lancement de NF Habitat - NF Habitat HQE, 2015 a marqué l'aboutissement d'un travail mené avec l'ensemble des partenaires de QUALITEL pour proposer une certification commune à tous les acteurs du logement, une marque unique porteuse de valeurs claires et identifiables par le plus grand nombre. 2016 représente une étape importante pour le groupe avec un nouveau plan stratégique.

Le contexte difficile de la construction de logements, le défi de la rénovation du parc existant, la loi de transition énergétique, la transition numérique dans le bâtiment... Les nombreuses évolutions du secteur de l'habitat imposent à QUALITEL de s'adapter en proposant **une vision stratégique claire et ambitieuse pour répondre à ces enjeux**. Dans la continuité des actions de fond déjà engagées, le plan stratégique 2016-2020 du Groupe QUALITEL, issu du travail concerté de l'ensemble de ses parties prenantes, se décline en 6 objectifs :

1

**Confirmer le succès de la
marque NF Habitat -
NF Habitat HQE™**
en intégrant les transitions
énergétique et
environnementale

3

**Etre un acteur majeur
de la transition numérique
dans l'habitat**

2

**S'affirmer comme le
réfèrent de l'information
du Grand Public**
sur la qualité et la
performance du logement

Pour le mener à bien, QUALITEL s'appuie sur un certain nombre de leviers comme son activité de recherche, une stratégie d'acquisition, des partenariats et ou encore le développement de nouvelles expertises.



PARIS HABITAT, opération à Paris (75010) - © 7



5

Poursuivre le
développement
à l'international

4

Objectiver
les bénéfices
de la certification

6

Contribuer
à la rénovation
du parc existant

◆ FOCUS FONDS DE DOTATION

Le Fonds de dotation QUALITEL a été créé en janvier 2012 avec pour objectif de soutenir des projets d'organismes à but non lucratif en faveur du logement des personnes défavorisées, en lien avec la mission d'intérêt général de l'Association.

Depuis sa création, le Fonds de dotation QUALITEL a déjà soutenu près de 60 projets sur tout le territoire, à hauteur de 650 000 €. Depuis 5 ans, **l'Association participe ainsi au développement de projets emblématiques et novateurs en faveur du logement** : des constructions de logements ou la création de solutions d'hébergement, des actions de sensibilisation et d'information pour le bon usage du logement ou encore des projets de recherche.



Près de **60 projets** soutenus pour **650 000€** depuis 2012

« Depuis 2012, le Fonds de dotation soutient de nombreux projets en faveur du logement. Nous sommes heureux de pouvoir contribuer au développement de l'accessibilité des logements pour les populations défavorisées et promouvoir les bonnes pratiques pour demain. »

Chantal Jannet, Présidente
du Fonds de dotation QUALITEL

Focus

INAUGURATION RÉSIDENCE MONTREUIL

Le Fonds de dotation QUALITEL voit l'un de ses premiers projets, soutenus en 2012, sortir de terre : la résidence sociale concertée et cogérée « Le Nouveau Centenaire », à Montreuil. Le 8 avril 2016, l'Office Public de l'Habitat Montreuillois, l'association Nouvelle France et l'association Pour Loger ont inauguré la première résidence sociale en cogestion avec les habitants, en présence d'Emmanuelle Cosse, ministre du Logement et de l'Habitat durable, Patrice Bessac, Maire de Montreuil et Président de l'OPHM et Dominique Voynet, Maire de Montreuil au lancement du projet. Ce projet exemplaire expérimente la prise en compte et l'implication des résidents dans un programme de logement social mais aussi l'accueil des travailleurs migrants sur le sol français. Les 193 résidents du Nouveau Centenaire, originaires du Mali et de Mauritanie, étaient en situation de mal logement depuis plusieurs dizaines d'années. Ils sont dorénavant impliqués collectivement et quotidiennement dans la gestion de leur habitat, résidence sociale conçue dans l'objectif de leur assurer un logement décent et pérenne. Cette reconnaissance d'un mode de vie collectif, participatif et solidaire dans l'habitat est une innovation et une première expérience en France.



Focus

PROJET BUS ARA MOBILE

Le projet Bus ARA Mobile de l'association les « Compagnons bâtisseurs d'Aquitaine », lauréat du fonds en 2015, a été inauguré le 9 juin 2016. Cette association, créée en 2005, accompagne des personnes en difficulté dans l'amélioration de leur habitat. Elle intervient sur Bordeaux Métropole au travers d'actions d'animation et d'accompagnement de chantiers d'auto-réhabilitation et d'auto-construction. Grâce au projet « ARA Mobile » (Auto-Réhabilitation Accompagnée Mobile), les jeunes volontaires et bénévoles des Compagnons bâtisseurs d'Aquitaine se déplacent sur les chantiers avec un grand utilitaire entièrement aménagé. Les personnes accompagnées bénéficient ainsi de matériel et de main d'œuvre pour les aider à réhabiliter leur logement.



Compagnons Bâtisseurs d'Aquitaine - ©8



15 lauréats du Fonds de dotation QUALITEL 2016

Pour cette 5^e édition, près de 50 projets ont été présentés suite à l'appel à projets lancé en mars 2016 et 15 organismes ont été sélectionnés pour une dotation totale de plus de 140 000 €. Les projets des lauréats, présentés lors d'une cérémonie organisée le 6 décembre 2016, concernent des initiatives variées :



Lauréats 2016 du Fonds de dotation QUALITEL - ©9

En faveur du logement des personnes défavorisées :

- La réhabilitation d'un immeuble à Saint-Etienne pour favoriser l'insertion sociale de personnes sous main de justice dans le cadre de leur placement extérieur, par **l'association Renaître** ;
- L'amélioration du cadre de vie à la résidence « Accueil de Cléry » pour des personnes défavorisées souffrant de troubles psychiques, par **l'Elan Retrouvé à Paris** ;
- Le développement de la vie collective de la pension de famille Paul Bert au travers des aménagements des espaces collectifs, avec **l'association des cités du Secours catholique à Issy-Les-Moulineaux** ;

- Le projet de résidence communautaire pour les personnes en situation de handicap psychique en Alsace, avec **l'Espoir Alsace Bossue** ;
- Le dispositif de famille gouvernante pour des personnes présentant un handicap moteur, par **l'Union départementale des associations familiales (Udaf) 76** ;
- La prévention des risques liés à l'habitat insalubre dans le 18^e arrondissement parisien, par **l'association Comité Action Logement**.

En faveur de l'éducation et de la formation aux bons usages du logement des populations défavorisées :

- La prévention des intoxications au monoxyde de carbone dans le 93 avec « Braséro attention danger », de **l'Association pour la prévention de la pollution atmosphérique** (Appa) ;
- L'accompagnement des ménages parisiens dans la réduction ou la maîtrise de leur consommation d'énergie et d'eau avec le « Défi REAL », de la **Croix-Rouge française** ;
- L'accompagnement des personnes en grandes difficultés sociales, sanitaires et dans des conduites addictives à Metz avec le projet « Du squat au logement autonome », du centre **Les Wads CSAPA/ CAARUD** (centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie / centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues) ;
- L'accompagnement des jeunes lyonnais à l'appropriation de leur premier logement, par **l'association d'aide au logement des jeunes (AILOJ)** ;

- L'entretien et la rénovation de logements destinés à des personnes en situation de grande précarité à Mulhouse, par **l'association Justice Insertion Droit**.
- La mise en place de poêles à bois pour réduire la précarité énergétique dans le Jura, par **Ajena** ;
- La « caravane de l'éco-rénovation », un point d'information mobile sur la rénovation de l'habitat **d'Alter Amazones** en Gironde ;
- La rénovation de mobilier à Dieppe avec « Install'toît », par **l'association Les Nids** via son fonds de dotation **Mécénids** ;
- Une action d'auto-réhabilitation mise en place par **les Compagnons bâtisseurs Ile-de-France** pour les habitants du quartier des Lochères à Sarcelles, avec un atelier de bricolage solidaire.

◆ TEMPS FORTS 2016



Février

UN PARTENARIAT AVEC LA FNAIM

Début 2016, QUALITEL et la FNAIM - premier syndicat des professionnels de l'immobilier et membre du conseil d'administration de l'Association - se sont engagés dans un partenariat afin de promouvoir la démarche de certification dans les copropriétés et l'information des particuliers sur la qualité de leur logement. En ce qui concerne l'information du grand public, le partenariat consiste en un échange de visibilité entre le site bienacheterbienrenover.fr de QUALITEL et le site de la FNAIM. Ainsi, à partir d'une annonce immobilière postée sur fnaim.fr, un visiteur peut directement accéder aux conseils de QUALITEL pour bien préparer sa visite ou pour faire des travaux.



| AGIR POUR LE LOGEMENT |

www.bienacheterbienrenover.fr

LE GUIDE DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT

Avril

UNE NOUVELLE ORGANISATION DES ÉQUIPES

En lien avec les priorités fixées par le nouveau plan stratégique, CERQUAL Qualitel Certification a mis en place une nouvelle organisation territoriale (cf. p. 24), afin de s'adapter aux évolutions du secteur du bâtiment et aux contextes régionaux, mais surtout de mieux répondre aux attentes des clients : proximité, réactivité et qualité de service.

Juin

FUSION DE L'ASSOCIATION HQE ET DE FRANCE GBC

Le 21 juin, l'association HQE et France GBC, dont QUALITEL est membre fondateur, ont fusionné pour devenir début 2017 l'Alliance HQE-GBC France, membre français du World Green Building Council. Cette structure, qui rassemble un réseau de professionnels du bâtiment, de l'aménagement et des infrastructures, a pour objectif de promouvoir un cadre de vie durable en France.



Juillet

LANCEMENT DE LA CERTIFICATION NF HABITAT - NF HABITAT HQE ILE DE LA RÉUNION

Présente sur l'île depuis plus de 6 ans, CERQUAL Qualitel Certification a lancé le 1^{er} juillet la nouvelle génération de certification de logements adaptée aux spécificités de l'île. L'événement a réuni près de 120 personnes, avec des interventions de CERQUAL Qualitel Certification (Antoine Desbarrières, Président, et Cédric Caillier, Responsable d'agence « Ile de la Réunion ») et des représentants du Conseil régional, de la Cinor, de la Sodiac, Nathalie Infante, Directrice régionale de la Caisse des Dépôts et Consignations Océan Indien, Jean-Michel Bordage, Directeur de l'Ademe, Olivier Bajard, Directeur Général de la SHLMR.

Septembre

NF HABITAT A 1 AN !

Lors d'une conférence de presse organisée le 15 septembre 2016, Bertrand Delcambre, Président de l'Association QUALITEL, a présenté les 6 axes prioritaires du nouveau plan stratégique du groupe (cf. pp. 8-9), parmi lesquels le développement de NF Habitat - NF Habitat HQE. Tout juste un an après le lancement de cette nouvelle certification, Antoine Desbarrières, Directeur de QUALITEL et Président de CERQUAL Qualitel Certification, a dressé un premier bilan très positif : au total plus de 150 000 logements engagés dans une démarche de certification en 2016, dont plus de la moitié avec NF Habitat - NF Habitat HQE. Philippe Jossé, Directeur général Logement France de Cogedim, et Patrick Baudet, Directeur général de Reims Habitat ont expliqué les raisons de leur engagement dans la démarche NF Habitat - NF Habitat HQE et ont témoigné de ce que leur apporte cette certification.



©10

CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION AU CONGRÈS HLM



Comme chaque année, CERQUAL Qualitel Certification a participé au Congrès HLM organisé par l'Union sociale pour l'habitat. Cette 77^e édition a été l'occasion de soutenir les acteurs du logement social dans leur démarche qualité, de mettre en avant des signatures de conventions et de protocoles d'accord et de remettre des certificats aux acteurs engagés, mais aussi de présenter NF Habitat - NF Habitat HQE à Ericka Bareigts, ministre des Outre-mer et Emmanuelle Cosse, ministre du Logement (cf. p. 31).

Octobre

UNE NOUVELLE CERTIFICATION POUR L'EXPLOITATION DES COPROPRIÉTÉS

Afin de compléter son offre pour la copropriété, qui permettait jusqu'alors de certifier des travaux de rénovation, CERQUAL Qualitel Certification a lancé un nouvel applicatif dédié à l'exploitation des copropriétés. NF Habitat - NF Habitat HQE Copropriété Exploitation accompagne ainsi les syndicats dans l'amélioration de la qualité de leur immeuble et représente une véritable reconnaissance du savoir-faire des gestionnaires de parc immobilier.

L'ENSA RENNES RÉCOMPENSÉE LORS DES TROPHÉES JEUNES TALENTS 2016



Pour la 6^e année consécutive, l'Association QUALITEL et CERQUAL Qualitel Certification ont remis ces trophées en collaboration avec l'UNSA, à l'occasion du Congrès national des architectes qui s'est tenu les 6 et 7 octobre à Biarritz. Ces trophées récompensent le travail réalisé par des étudiants en architecture sur des projets plaçant la qualité du logement et la performance de l'habitat au cœur de leur réflexion.

Cette année, le prix a été attribué à Clémence Aubrée, étudiante de l'ENSA Rennes pour « L'îlot Maraîcher », un projet de territoire à Merdrignac, dans les Côtes d'Armor, qui s'intéresse à la structuration d'un centre-bourg en milieu rural. En plaçant l'agriculture au centre de la proposition, ce projet de construction de 21 logements vise à faire le lien entre production, sensibilisation, consommation, habitat et loisirs, à créer un lieu d'échange intergénérationnel dans la commune, tout en intégrant une logique de performance énergétique et environnementale dans la conception des logements.

La mention Spéciale a quant à elle été décernée au projet des étudiants de l'ENSA Lyon. « Au rythme de la pente » concerne la réhabilitation de maisons pavillonnaires, dans une logique de concertation avec les habitants, bureaux d'études, collectivités, entreprises locales... Dans un contexte de vieillissement de la population et de ralentissement économique, le projet propose des logements attractifs pour des jeunes actifs afin de redynamiser le territoire.

ACTIS, LAURÉAT DU TROPHÉE ECO-RESPONSABLE QUALITEL

L'Association QUALITEL s'est à nouveau associée au Festival Fimbacte pour attribuer le Trophée Eco-responsable qui récompense les initiatives de sensibilisation du grand public en vue d'améliorer les performances et les usages de l'habitat (maîtrise des consommations énergétiques, entretien...). Le 12 octobre, lors de la 21^e édition des Trophées du Cadre de vie à la Cité de l'architecture et du patrimoine, l'Association QUALITEL a remis ce trophée à Actis, l'Office Public de l'Habitat de la région grenobloise, pour son opération de réhabilitation thermique du Village Olympique de Grenoble (cf. p.26). Au-delà de la performance énergétique de cette rénovation emblématique, ce projet a été sélectionné car le maître d'ouvrage a su associer de façon remarquable les habitants, les rendant ainsi acteurs de la qualité d'usage de leur logement.

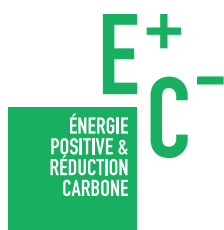


©11

Novembre

CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION PARTICIPE À L'EXPÉRIMENTATION DU NOUVEAU LABEL E+C-

Le travail de concertation mené depuis 2015 entre les organismes professionnels et les pouvoirs publics a abouti à la création d'un nouveau label « Bâtiments à Energie Positive et Réduction Carbone », lancé officiellement le 17 novembre 2016 par le ministère du Logement. CERQUAL Qualitel Certification est en convention avec l'Etat pour participer à son expérimentation et ainsi délivrer ce label E+C- qui sort du champ unique de la performance énergétique pour étendre le périmètre à la « performance environnementale » des bâtiments (cf. p. 23).



Décembre

QUALITEL PARTICIPE À L'EXPÉRIMENTATION DU CARNET NUMÉRIQUE DU LOGEMENT

Le groupement emmené par l'Association QUALITEL et rassemblant la Caisse des Dépôts, le Conseil Supérieur du Notariat, la SMA BTP et La Poste a été sélectionné par le Plan de Transition Numérique pour le Bâtiment (PTNB), pour participer à l'expérimentation sur le carnet numérique de suivi et d'entretien du logement (cf. p. 35).

QUALITEL RÉCOMPENSÉE AUX DÉCIBELS D'OR

Créé en 1991, ce concours du Conseil national du Bruit récompense les « réalisations significatives, innovantes ou remarquables en matière d'amélioration de l'environnement sonore ». Lors de la 17^e édition, l'Association QUALITEL, avec le CSTB et le FCBA, a reçu le 1^{er} prix dans la catégorie Recherche pour son programme « Acoubois ». Dans le cadre de ce programme de recherche, une quarantaine de bâtiments à ossature bois ont fait l'objet de mesures acoustiques et d'enquêtes de satisfaction auprès des occupants. Cette étude permet notamment de prédire les performances acoustiques d'un bâtiment à ossature bois et de mieux prendre en compte les basses fréquences.



LAUREAT 2016
DECIBEL D'OR

15 LAURÉATS DU FONDS DE DOTATION QUALITEL 2016

L'Association QUALITEL a remis le 6 décembre leur dotation aux 15 organismes lauréats de son Fonds de dotation. Depuis 2011, ce fonds vise à soutenir des projets d'organismes sans but lucratif, à caractère social ou scientifique, qui mènent des projets en faveur du logement des personnes défavorisées et pour cette 5^e édition, la dotation totale s'élève à plus de 140 000 € (cf. pp 10-11).

♦ ACTIVITÉ DU GROUPE EN 2016



©12

Antoine DESBARRIERES

Directeur de QUALITEL et Président
de CERQUAL Qualitel Certification

“

Le Groupe QUALITEL a poursuivi en 2016 son développement avec la nouvelle offre de certification NF Habitat, et a intégré la transition numérique dans le cadre de son activité de certification, en investissant notamment le BIM et les bâtiments connectés, mais aussi au travers de ses outils d'information du grand public.

”





◆ ACTIVITÉ D'INFORMATION

L'information du grand public est au cœur du projet de l'Association QUALITEL. Par une série de vidéos pédagogiques sur le confort dans le logement, avec une nouvelle version de GISELE, au travers d'un partenariat avec la FNAIM ou encore par sa présence à de nombreux salons, QUALITEL souhaite sensibiliser sur le rôle que chacun peut jouer pour participer à la qualité de son logement. L'objectif est de proposer une information claire et accessible, et ainsi de faire progresser la qualité de l'habitat en faisant de l'occupant un consommateur avisé.



INTERNET

- Toute l'information sur la qualité du logement sur le site de l'Association : **qualite-logement.org**

10 000 visites par mois



qualite-logement.org

- Des conseils et fiches pratiques en lien avec la rénovation ou l'achat d'un logement : **bienacheterbienrenover.fr**

21 000 visites par mois



bienacheterbienrenover.fr

- Bien préparer sa visite d'appartement ou de maison grâce à l'application **bienvisiter**

9 700 téléchargements par an



Application bienvisiter

- Réseaux **sociaux**



Une nouvelle version de GISELE pour la copropriété

L'Association QUALITEL a fait évoluer GISELE pour mieux répondre aux attentes des utilisateurs de la copropriété. Ce service en ligne permet aux copropriétaires d'accéder aux documents techniques liés à la construction de leur immeuble, aux informations pratiques sur les équipements et leur entretien et au suivi de leur consommation énergétique (Art. 23 de la RT 2012). Plus ergonomique, plus moderne et interopérable, la nouvelle version de GISELE permet une mise en ligne des

informations et une consultation plus agréables, sur ordinateur ou sur mobile. Désormais, l'écran de connexion permet de présenter les différentes fonctionnalités de cet extranet et d'être mis en relation avec QUALITEL ou CERQUAL Qualitel Certification. En mode connecté, la rubrique « actualités » a évolué afin de permettre à QUALITEL de communiquer, aux utilisateurs de GISELE, informations et conseils sur la qualité du logement.





PUBLICATIONS

- Essentiels, brochures, dossiers thématiques...



Brochures Essentiel



Dossiers thématiques

Dossiers thématiques 2016

- **Qualité de l'air intérieur** : étude sur la présence d'amiante dans l'air des logements
- **Copropriétés et travaux de rénovation énergétique** : le rôle de la certification
- **Acoustique** : étude sur les basses fréquences dans les logements collectifs



VIDÉOS

- La série « Mon logement, comment ça marche ? »



Vidéo confort acoustique



Vidéo qualité de l'air intérieur



Vidéo confort thermique

Nouveauté 2016 : une série de vidéos « Mon logement, comment ça marche ? »

Parce qu'il est difficile de s'y retrouver quand il s'agit de questions techniques liés à l'habitat, l'Association QUALITEL a développé des vidéos de 3 minutes pour présenter de façon claire et pratique ce qui contribue à la qualité d'un logement. **Le confort acoustique, la qualité de l'air intérieur, le confort thermique**, chaque épisode explique ces notions et propose des conseils pour améliorer le confort et la qualité de vie, en maison individuelle ou dans un appartement, lors de la réalisation de travaux ou bien au quotidien.

◆ ACTIVITÉ DE CERTIFICATION



CALVADOS HABITAT, opération à Argences (14) - ©14

BILAN GLOBAL

L'activité de certification, portée par CERQUAL Qualitel Certification, CÉQUAMI et CERWAY, couvre un large éventail de situations : la construction, la rénovation et l'exploitation d'un bâtiment, le logement collectif et la maison individuelle, les opérations en France et à l'international, et s'adresse aussi bien aux bailleurs sociaux, aux promoteurs privés qu'aux copropriétés et aux particuliers.

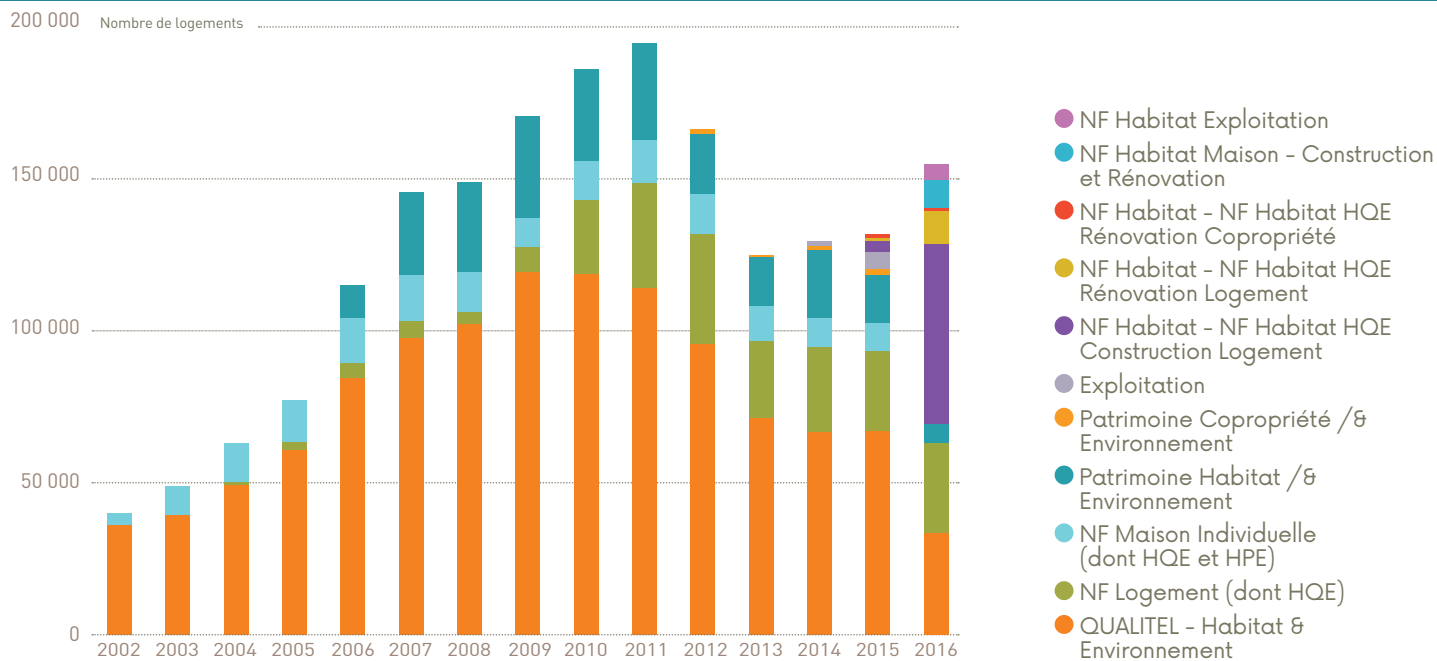


150 000
logements
en demande
de certification
en France

En 2016, les demandes de certification sont en forte augmentation, autour de 150 000 logements en France contre 126 000 en 2015. Cette tendance repose sur la nette progression des demandes de certification dans la construction neuve (+ 26 %), alors qu'elle est plus faible pour la rénovation du parc de logements existants.

L'année 2016 a été marquée par l'arrêt de la commercialisation des anciennes marques de certification au profit de la nouvelle offre NF Habitat - NF Habitat HQE, dont le bilan de la 1^{re} année est un succès avec plus de 85 000 logements engagés et la transition de nombreux acteurs publics et privés qui ont choisi NF Habitat.

Evolution des demandes de certification du Groupe QUALITEL depuis 2002 en France



CHIFFRES DE LA CERTIFICATION

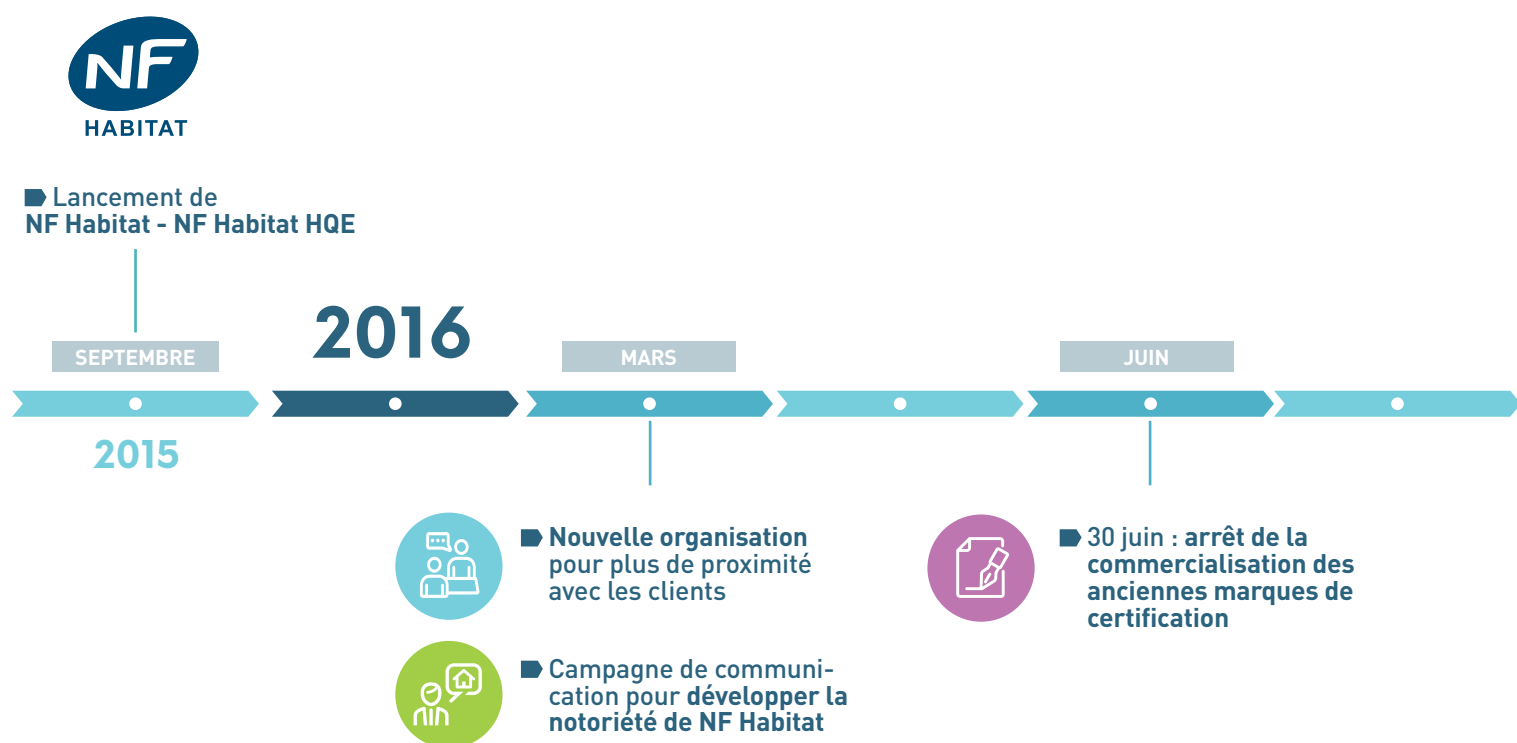
Chiffres 2016 au 26 janvier 2017

				Demandes de certification *	
				Nombre d'opérations	Nombre de logements
 LOGEMENT COLLECTIF ET MAISONS GROUPÉES	CONSTRUCTION	 QUALITEL		266	6 635
		 HABITAT & ENVIRONNEMENT		615	26 690
		 HABITAT & ENVIRONNEMENT DOM		17	768
		 NF LOGEMENT		392	24 335
		 NF LOGEMENT HQE		74	4 432
		 NF HABITAT CONSTRUCTION LOGEMENT		648	27 653
		 NF HABITAT HQE CONSTRUCTION LOGEMENT		659	31 813
	TOTAL CONSTRUCTION			2 671	122 326
	RÉNOVATION	 PATRIMOINE HABITAT		15	1 370
		 PATRIMOINE HABITAT PROFIL RENOVATION ENERGETIQUE		44	3 709
		 PATRIMOINE HABITAT & ENVIRONNEMENT		34	1 415
		 PATRIMOINE HABITAT & ENVIRONNEMENT DOM		1	45
		 NF HABITAT RENOVATION LOGEMENT		114	9 385
		 NF HABITAT HQE RENOVATION LOGEMENT		30	1 437
		 NF HABITAT RENOVATION COPROPRIETE		3	454
	TOTAL RÉNOVATION			241	17 815
	EXPLOITATION	 NF HABITAT EXPLOITATION			4 776
		 NF HABITAT HQE EXPLOITATION			542
	TOTAL EXPLOITATION				5 318
 MAISON INDIVIDUELLE	CONSTRUCTION	 MAISON CERTIFIÉE NF EN CONSTRUCTION			9 364
		 DONT MAISON CERTIFIÉE NF HQE EN CONSTRUCTION			475
	RÉNOVATION	 MAISON CERTIFIÉE NF EN RÉNOVATION			18
TOTAL MAISON INDIVIDUELLE					9 382
 INTERNATIONAL	HQE			Nombre de bâtiments de logements certifiés	Nombre de logements certifiés
				179	11 391

* Contrats signés en 2016.

♦ ACTIVITÉ DE CERTIFICATION

NF HABITAT, 1 AN APRES



Evolution du référentiel

Avec NF Habitat, CERQUAL Qualitel Certification et CÉQUAMI proposent une nouvelle génération de certification, une marque unique qui s'adresse à tous les acteurs et aux différents contextes, mais qui sait aussi s'adapter.

Afin de répondre aux évolutions techniques et réglementaires et aux besoins des clients et des occupants, le référentiel a évolué pour intégrer de nouvelles notions, ajuster des exigences, ou encore mettre à disposition de nouveaux outils. Par exemple, pour le logement collectif, le processus de

système innovant est désormais pris en compte, un outil en ligne permet d'évaluer la durabilité de l'enveloppe des bâtiments de l'opération à travers les différents matériaux et procédés qui la composent...

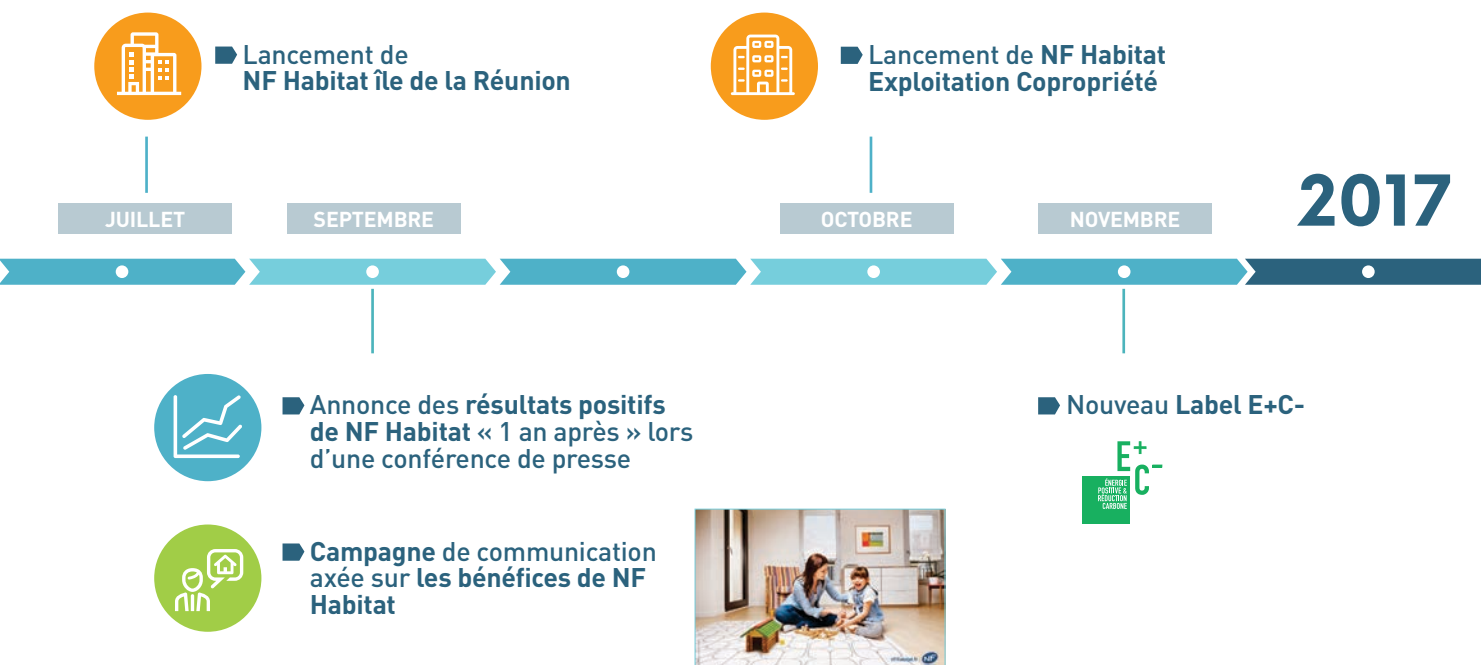
Sur le volet numérique, NF Habitat se développe également : extranets et tutoriels, e-learning, outils d'auto-évaluation, outils de calcul et indicateurs de performance, outils de mobilité, BIM...

ACTIVITÉ DE CERTIFICATION ♦

UNE VIDÉO POUR PRÉSENTER LES BÉNÉFICES DE LA CERTIFICATION NF HABITAT - NF HABITAT HQE



Écrans de la vidéo « Les bénéfices de la certification NF Habitat » - ©x



Labels

Dans le cadre de la certification, CERQUAL Qualitel Certification et CÉQUAMI délivrent les labels énergétiques du collectif Effinergie. Depuis novembre 2016, les deux organismes sont en convention avec l'Etat pour l'expérimentation du nouveau label « Bâtiments à Energie Positive et Réduction Carbone ». Ils délivrent ainsi ce label E+C- qui propose une nouvelle méthode de calcul et de nouveaux indicateurs et seuils, afin de dépasser le champ unique de la performance énergétique et étendre le périmètre

à la « performance environnementale » des bâtiments. Les labels énergétiques ont permis de faire évoluer la réglementation et d'améliorer la performance énergétique des bâtiments ; ce label E+C- va, quant à lui, contribuer à valoriser les bâtiments « bas carbone ». Par ailleurs, depuis mai 2016, le label pilote Bâtiment Bas Carbone de l'association BBCE est délivré par CERQUAL Qualitel Certification.

♦ ACTIVITÉ DE CERTIFICATION

LOGEMENT COLLECTIF ET INDIVIDUEL GROUPÉ



CONSTRUCTION

L'activité dans le neuf est en forte augmentation avec plus de 122 000 logements en demande de certification contre 97 000 en 2015. Cette augmentation de 26 % correspond à la reprise du marché de la construction de logements (par exemple, + 21 % sur les ventes des promoteurs immobiliers) mais elle témoigne aussi du **succès de la nouvelle offre NF Habitat - NF Habitat HQE qui représente la moitié des demandes de certification**. Les marques historiques dans le neuf ne sont donc plus proposées depuis juillet 2016 : le choix de la nouvelle marque a induit une forte diminution des demandes pour Qualitel et Habitat & Environnement (33 325 logements contre 66 786 en 2015). Il n'en est pas de même pour la certification dédiée à la promotion privée NF Logement et sa déclinaison HQE, qui a connu une légère hausse en 2016 : près de 29 000 logements déclarés contre 26 000 en 2015, dont 15 % en HQE. La transition vers la nouvelle certification s'est faite tout au long de l'année, et au 31 décembre 2016, 28 promoteurs sont encore titulaires NF Logement. Parmi eux, 23 ont passé l'admission NF Habitat en 2016.



Plus de **122 000**
logements en demande
de certification/
Construction

Zoom



WOODEUM, opération à Ris-Orangis [91] - ©15

CONSTRUCTION D'UN BÂTIMENT BAS CARBONE À RIS-ORANGIS



13 mois
DURÉE DES TRAVAUX

13,93 M€ TTC
COÛT DE L'OPÉRATION

Situé au sein de l'Eco quartier des Docks de Ris-Orangis, « Quai de la Borde » est un programme de construction de 140 logements mené à bien par WOODEUM pour le compte du bailleur social Immobilière 3F. Il s'inscrit dans le cadre de la reconversion d'une friche industrielle, les Docks des Alcools, et de la valorisation du patrimoine naturel de la ville de Ris-Orangis. Ce projet est la plus importante opération résidentielle conçue en bois massif CLT (bois lamellé croisé) en Europe et inaugure une nouvelle génération de bâtiments bas carbone. Grâce au bois massif CLT, ce bâtiment va stocker 880 tonnes de CO₂, soit l'équivalent des émissions de carbone générées par les besoins en chauffage et eau chaude sanitaire de cet immeuble pendant 88 ans. « Quai de la Borde » fait partie des 15 premiers bâtiments à avoir été labellisés Bâtiment Bas Carbone (BBCA).

- Quai de la Borde, Ris-Orangis [91]
- Certifiée Habitat & Environnement, Niveau RT2012 - 10 %, Label Bâtiment Biosourcé niveau 3, Label pilote BBCA
- Acteurs. Aménageur : Grand Paris Aménagement ; Bailleur : Immobilière 3F ; Maîtres d'ouvrage : WOODEUM ; Equipe de maîtrise d'œuvre : Architecte Wilmotte & Associés, Maître d'œuvre : CALQ, Sylva Conseil, S2T ; Bureau de contrôle / SPS : Apave

- Livraison : octobre 2016
- Type : 3 bâtiments avec au total 140 logements
- Surface : 8 800 m² Surface de plancher
- Caractéristiques techniques : chaufferie biomasse collective, Plancher et facades en bois massif CLT
- Prix : Programme durable de l'Année des Trophées du Logement et des Territoires 2015, décerné par ImmoWeek



RÉNOVATION

Dans la continuité de la tendance des années précédentes, **le contexte de la rénovation du parc existant est resté difficile en 2016**. Comme pour la certification dans le neuf, l'année a été marquée par une transition des anciennes marques vers NF Habitat - NF Habitat HQE, qui enregistre près de 11 000 logements en demande de certification. La baisse de 2015 se poursuit pour les certifications Patrimoine Habitat et Patrimoine Habitat & Environnement, qui passent de 16 000 logements en 2015 à 6 500 en 2016. Désormais, NF Habitat - NF Habitat HQE Rénovation Logement est la certification qui répond aux enjeux de la rénovation en fixant des niveaux de performance spécifiques.



Près de **18 000** logements en demande de **certification/Rénovation**

EXPLOITATION

Afin de contribuer à garantir la performance d'usage du logement, la certification « Exploitation » a été lancée fin 2013. Elle représente un véritable outil d'accompagnement des bailleurs (privés et sociaux) sur cette étape de vie des logements qui représente 75 % des dépenses occasionnées par un bâtiment. Les processus sont longs, en raison de la nécessité de mettre en place une organisation et des indicateurs de suivi. 2016 a été, là encore, une année de transition : les bailleurs titulaires des marques « Exploitation » ont amorcé le processus d'admission vers NF Habitat et fin 2016, ils sont 2 titulaires du droit d'usage NF Habitat (Clairsienne et Reims Habitat) et 1 titulaire de la marque NF Habitat HQE (Mantes en Yvelines Habitat). Cela représente plus de 5 000 logements gérés par des bailleurs ayant mis en place une démarche de qualité d'exploitation répondant aux exigences de la marque NF Habitat et qui sera évaluée annuellement.



Près de **5 000** logements **certifiés/Exploitation**

Zoom



ACTIS, opération à Grenoble [38] - © 16

RÉHABILITATION THERMIQUE DU VILLAGE OLYMPIQUE DE GRENOBLE



PLUSIEURS TRANCHES
DE TRAVAUX ENTRE
2010 ET 2015

13,5 M€ TTC
COÛT DES OPÉRATIONS

Dans le cadre du plan de rénovation de son parc de logements, Actis, l'office public de l'habitat de la région grenobloise, a engagé en 2010 une grande campagne de réhabilitation thermique du village olympique conçu pour les JO de 1968. L'objectif de cette opération : protéger les habitants de la précarité énergétique en divisant par deux les consommations de chauffage et améliorer le confort des locataires. Les travaux réalisés sur la Tour Kogan ont permis de réduire de près de 50 % les consommations de chauffage. Pour les ensembles Duhamel et Turc, il aura fallu 18 mois de travaux en site occupé pour réhabiliter 196 logements : remplacement des menuiseries existantes par du double vitrage PVC, isolation des façades et de la toiture, mise en place de VMC, installation de robinets thermostatiques sur les radiateurs pour réguler la température des logements pièce par pièce... auxquels se sont ajoutés des travaux d'amélioration dans les logements et d'embellissement des parties communes. Cette rénovation a été menée avec la volonté de valoriser la qualité architecturale d'origine de cet ensemble. De plus, Actis a favorisé l'implication des locataires et mis en place un accompagnement tout au long du projet, au travers de sensibilisations et d'un livret d'information sur les équipements, le chauffage, le suivi des consommations...

- 3 opérations : Tour Kogan, Duhamel et Turc
- Certifiées Patrimoine Habitat & Environnement, label BBC Effinergie Rénovation
- Acteurs. Maîtres d'ouvrage : Actis ; Equipes de maîtrises d'œuvre : architectes SCP Ludmer-Bouvier, AKTIS urbanisme et architecture durables, RA2 architectes associés ; Bureaux d'étude et OPC : CET, IBSE, EBSE, Adret et Dyptique, Ludmer-Bouvier, Sinequanon ; Bureau de contrôle et SPS : Qualiconsult, Socotec, Alpes Contrôle ;

- Type : 4 bâtiments, 320 logements au total
- Surface SHAB : 22 500 m² environ
- Prix : trophée de la Fédération des OPH lors du Solar Decathlon 2014 pour l'implication des locataires dans la rénovation thermique, salué lors de l'AG 2014 du CAUE 2014 pour la valorisation du patrimoine du XX^e siècle, trophée Eco-Responsable QUALITEL 2016 au festival Fimbacte



♦ ACTIVITÉ DE CERTIFICATION



Les maîtres d'ouvrage publics et privés s'engagent dans NF Habitat - NF Habitat HQE

En 2016, de nombreux acteurs ont choisi NF Habitat, soit par une certification à l'opération, soit dans le cadre d'une démarche globale. Celle-ci permet d'engager dans la certification l'ensemble d'une entreprise ou d'un organisme, sur tout ou partie de ses activités : construction, rénovation et/ou exploitation. Au 31 décembre, 55 maîtres d'ouvrage sont ainsi titulaires NF Habitat, dont 33 ont également obtenu le droit d'usage de la marque NF Habitat HQE, comme Bouygues Immobilier, Cogedim ou Paris Habitat par exemple. Par ailleurs, plus de 50 maîtres d'ouvrage privés et sociaux ont signé un protocole d'accord, comme le groupe 3F, Batigère GIE Amphitheatre, le groupe Unicil ou encore le groupe Polylogis.

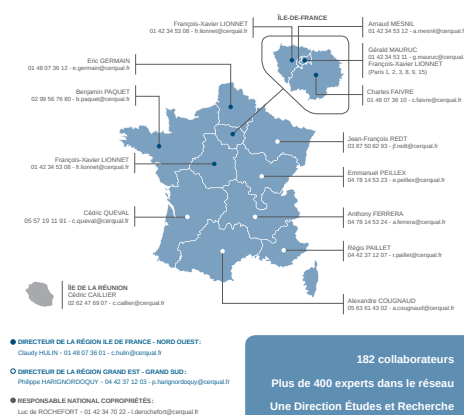
Un réseau d'intervenants et de référents compétents, à l'écoute des maîtres d'ouvrage

Le réseau d'intervenants est constitué d'auditeurs système, évaluateurs, vérificateurs et diagnostiqueurs BPH (Bilan Patrimoine Habitat). Afin de s'assurer de la qualité de ce réseau, CERQUAL Qualitel Certification les forme au référentiel NF Habitat - NF Habitat HQE, met en œuvre un parcours d'agrément spécifique pour les entrants, réalise des contrôles de compétences et propose de la formation continue, en partie dématérialisée. Les référents certification Maîtrise d'œuvre et Maîtrise d'ouvrage œuvrent quant à eux auprès des maîtres d'ouvrage pour faciliter l'application de cette nouvelle certification. Par ailleurs, dans le cadre de la transition numérique, CERQUAL Qualitel Certification invite ses réseaux à intégrer le digital dans leurs pratiques opérationnelles (outil d'évaluation, extranet...).

ILE DE LA RÉUNION CONSTRUCTION ET RÉNOVATION

CERQUAL Qualitel Certification propose une certification adaptée au contexte spécifique de l'île de la Réunion : dès 2010 pour la construction avec « Habitat & Environnement DOM - Ile de la Réunion » et en 2014 pour la rénovation du parc existant avec « Patrimoine Habitat & Environnement DOM - Ile de la Réunion ». L'année 2016 a été marquée par le lancement de NF Habitat Ile de la Réunion le 1^{er} juillet, événement qui a réuni près de 150 professionnels et a vu la toute première signature d'un protocole d'accord NF Habitat HQE, entre la Sodiac et CERQUAL Qualitel Certification. Ainsi, 65 % des opérations engagées en certification en 2016 sont NF Habitat. La première convention de partenariat NF Habitat Construction et Rénovation a été signée avec la Cinor le 9 octobre 2016. De plus, les opérations NF Habitat HQE sur l'île de la Réunion, en construction pour le logement social, sont désormais éligibles au complément d'exonération de la TFPB liée à la qualité environnementale (Taxe foncière sur la propriété bâtie).

NOS IMPLANTATIONS, VOS CONTACTS PRIVILÉGIÉS



Une nouvelle organisation des équipes

En lien avec les priorités fixées par le plan stratégique 2016-2020, CERQUAL Qualitel Certification a mis en place une nouvelle organisation territoriale, afin de s'adapter aux évolutions du secteur du bâtiment et aux contextes régionaux, et surtout de mieux anticiper les attentes des clients. Elle répond à une volonté de promouvoir une structure de proximité plus souple et dynamique auprès des différents interlocuteurs, par la création d'agences de développement en cohérence avec le découpage des nouvelles régions administratives françaises. De plus, un pôle planification a été créé afin d'optimiser les pratiques, d'homogénéiser les processus, d'améliorer le suivi opérationnel des projets en certification tout en mutualisant les ressources.



5 500 logements,
soit près de **120**
opérations, engagés en
certification sur l'île de
la Réunion depuis **2010**



SODIAC, opération à Sainte Clotilde [97] - ©17

COPROPRIÉTÉS RÉNOVATION ET EXPLOITATION

Depuis 2016, CERQUAL Qualitel Certification propose un dispositif global pour certifier la qualité et la performance des copropriétés : **NF Habitat Rénovation Copropriété** et **NF Habitat Exploitation Copropriété**. CERQUAL Qualitel Certification a créé en 2010 une certification spécifique pour attester la qualité des parties communes d'un immeuble rénové : Patrimoine Copropriété, remplacée par NF Habitat Rénovation Copropriété en septembre 2015.

En 2016, 3 copropriétés (454 logements au total) se sont engagées dans cette démarche pour laquelle CERQUAL se positionne comme un acteur indépendant pouvant jouer un rôle d'aide à la décision pour les copropriétaires qui souhaitent se lancer dans un programme de rénovation de leur copropriété. Pour compléter cette offre, CERQUAL Qualitel Certification a lancé en septembre 2016 NF Habitat Copropriété Exploitation. Celle-ci offre aux copropriétaires un repère de qualité concernant le suivi de leur résidence et permet d'attester le savoir-faire du syndic sur la gestion technique et administrative de la copropriété ainsi que sur la qualité de l'information qu'il propose.

Pour présenter cette offre de certification dédiée à la copropriété, CERQUAL Qualitel Certification a participé à de nombreux salons : Forum parisien de la rénovation énergétique en copropriété organisé par l'Agence Parisienne du Climat, Forum des copropriétaires de la Communauté d'agglomération Paris - Vallée de la Marne, Salon indépendant de la copropriété organisé par l'ARC, Congrès de l'Unis, Salon de la copropriété (interview avec radio immo), Congrès FNAIM, Apéro Copro organisé par monimmeuble.com.



4500 logements,
dans près de **50**
copropriétés, engagés
en certification depuis
2010

Zoom

RÉNOVATION DE LA TOUR SUPER-MONTPARNASSE



1 an
DURÉE DES TRAVAUX

4,9 M€ TTC
COÛT DE L'OPÉRATION



249
COPROPRIÉTAIRES



LE TERROIR SAS, opération à Paris (75015) - ©18

Cette tour résidentielle de 30 étages, construite en 1968 et inscrite au patrimoine du XX^e siècle, présentait une dégradation de la façade (chutes d'éléments du revêtement en pâte de verre) et des fractures énergétiques en augmentation. De la nécessité de procéder à un ravalement complet de la façade, la réflexion a évolué vers une opération de rénovation globale pour un immeuble sûr, durable, confortable, avec des charges énergétiques maîtrisées. Les copropriétaires ont voté pour un programme de travaux à visée architecturale et thermique, d'un montant de 5 millions d'euros, projet rendu possible grâce aux aides financières et à la mobilisation de tous les acteurs (copropriétaires, syndic, architectes, bureau d'études, APC...).

Ce projet de requalification architecturale a été mené par les agences Architecture Pèlerin et Lair et Roynette. La modélisation en BIM (Building Information Modeling) a permis de faciliter la communication auprès des copropriétaires, notamment pour les aider à effectuer les bons choix de travaux tout en les sensibilisant au développement durable. Cette rénovation a aussi permis une réelle valorisation du patrimoine : les deux dernières ventes réalisées ont montré une plus-value de plus de 1 000 € au m² pour environ 300 € d'investissement en travaux, soit une survalue d'environ 15 %.

- Construite en 1968
- Type : immeuble de grande hauteur d'habitation (30 étages)
- En cours de certification NF Habitat Rénovation Copropriété

- Prix : trophée Eco-Responsable QUALITEL 2015 au festival Fimbacte, nominé au Mondial du Bâtiment 2015 et au BIM d'OR 2015, Grand prix du jury catégorie «Chantiers innovants» aux Trophées de la Construction Batiactu 2016, Grand prix de la Rénovation durable de Construction 21 remis aux Green Building Solutions Awards 2016



♦ ACTIVITÉ DE CERTIFICATION

MAISON INDIVIDUELLE

CÉQUAMI, filiale commune de l'Association QUALITEL et du CSTB, est l'organisme de référence pour la promotion de la qualité globale, environnementale et la performance énergétique de la construction et de la rénovation des maisons individuelles en France, notamment à travers la certification.



En 2016, les ouvertures de chantier de logements individuels ont augmenté de 8,4 % par rapport à 2015, et CÉQUAMI s'inscrit dans cette dynamique avec près de 9 400 maisons certifiées NF Habitat Construction Maison, soit + 7 %. Les 475 maisons certifiées NF Habitat HQE représentent une progression de près de 70 % grâce à des constructeurs qui ont intégré HQE dans leur offre. **En construction et en rénovation de maisons, ce sont 126 acteurs engagés dans la certification NF Habitat, dont 35 dans NF Habitat HQE.**

L'année 2016 a aussi été marquée par le succès du lancement de la nouvelle certification de processus de traitement de l'étanchéité à l'air du bâti : PROPERMEA. Avec 67 titulaires engagés qui représentent plus d'une centaine de constructeurs ou industriels réalisant plus de 20 000 logements, CÉQUAMI a conforté les professionnels dans leur choix de la qualité certifiée. Parallèlement, CÉQUAMI accompagne la montée en compétence de la filière avec de premières formations sur l'analyse du cycle de vie (ACV) et sur le BIM en maison individuelle.

PERSPECTIVE 2017 : RÉPONDRE AU PLUS PRÈS DU MARCHÉ DE LA MAISON

En construction, CÉQUAMI fait évoluer son référentiel pour permettre aux maisons groupées réalisées par les constructeurs de bénéficier de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE. Les options « Exonération de la TFPB » et « Bonus de Constructibilité » sont également proposées.

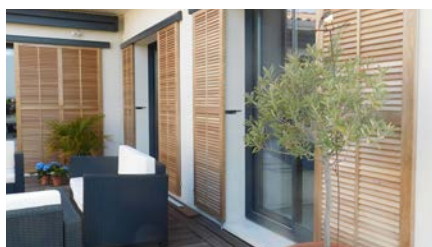
CÉQUAMI poursuivra aussi l'accompagnement des constructeurs pour le développement de la certification NF Habitat HQE, et le déploiement d'offres de services, notamment au travers d'un baromètre de satisfaction des clients particuliers. CÉQUAMI est également en ordre de marche pour délivrer des labels dont le label d'Etat E+C- (cf. p.23) et ainsi, participer à l'expérimentation en vue de la future réglementation environnementale.

Nouveaux acteurs engagés NF Habitat – NF Habitat HQE en construction et en rénovation



En construction

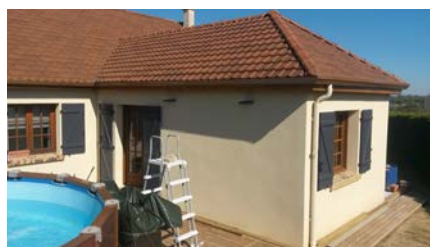
PAVILLON COGNAÇAIS (16) et ARCADIAL (85) obtiennent la certification NF Habitat



PAVILLON COGNAÇAIS basée à COGNAC (16) - ©19



ARCADIAL basée à COEX (85) - ©21



RÉNOVÉA basée à DURY (80) - ©20



CONSTRUCTION CASKA (CSK) basée à SAINT EVARZEC (29) - ©22



En rénovation

RÉNOVÉA (80) et CONSTRUCTION CASKA (29), obtiennent la certification NF Habitat RGE

INTERNATIONAL

QUALITEL promeut la qualité technique et environnementale du logement à l'international à travers différentes actions : partenariats, coopération au sein d'organismes promouvant la construction durable, adaptation de ses référentiels et certifications d'opérations à l'étranger via sa filiale CERWAY, participation à des événements et conférences.



CERTIFICATION ET FORMATION À L'INTERNATIONAL

CERWAY, filiale créée en 2013 par CERQUAL Qualitel Certification et Certivéa (filiale du CSTB), poursuit **le développement de la certification HQE à l'international** en secteur résidentiel et non résidentiel.



Présence dans
24 pays



26 966
logements certifiés
depuis 2013



168
Référénts certification HQE
reconnus par CERWAY à
travers le monde

♦ Participation à la COP22 au Maroc

Lors de la COP 22 de Marrakech en novembre, CERWAY a pris la parole lors de nombreuses conférences auprès d'acteurs publics français (Ademe, Vivapolis) et marocains (ministère de l'Habitat et de la Politique de la Ville, Groupe CDG [Caisse des Dépôts et de Gestion]). De nombreux projets ont également reçu leur certificat HQE lors de cérémonies officielles, organisées notamment avec le Morocco Green Building Council, comme la Société d'Aménagement de Zenata, la BMCE Bank of Africa, l'Université Internationale de Rabat et Sindibad. Une dynamique HQE est désormais bien amorcée au Maroc et en Afrique.

♦ Promouvoir la construction durable à travers la certification HQE

Des conférences dédiées à HQE ont été initiées en 2016 en Colombie, Côte d'Ivoire, Russie et Tunisie. CERWAY a participé activement à ces manifestations, en s'associant à des partenaires locaux capables de mobiliser des réseaux de prescripteurs privés et publics. Le partage d'expérience sur des projets concrets et certifiés a permis de sensibiliser ces différents publics aux enjeux de la construction durable et a suscité leur intérêt vis-à-vis des certifications HQE.

PARTICIPATION À DES RÉSEAUX INTERNATIONAUX

QUALITEL et CERQUAL Qualitel Certification sont membres fondateurs de :

Sustainable Building Alliance (SBA), réseau international d'organismes de certification et de centres de recherche ayant comme activité l'évaluation des caractéristiques durables des bâtiments.

Alliance HQE - GBC En juin 2016, l'association HQE et France GBC ont fusionné pour former l'Alliance HQE - GBC, membre français du World Green Building Council (World GBC), réseau international créé en 2002 avec pour mission « d'accélérer la transformation du marché du cadre bâti vers des pratiques plus respectueuses de l'environnement ».

Au travers de sa filiale de certification internationale CERWAY, le groupe participe également à de nombreux autres réseaux : Medef International, Task Force Ville Durable, Ademe International, Vivapolis International (pilotage d'un groupe de travail formation), Architectes français à l'export (Afex), Comité national des conseillers du commerce extérieur de la France (CNCCEF), Réseau habitat et francophonie (RHF), Institut de la francophonie pour le développement durable (IFDD), Secrétariat international francophone pour l'évaluation environnementale (SIFEE), Réseau normalisation et francophonie (RNF).

► Bilan certification

- 1^{ers} projets certifiés HQE en Colombie (projet de logement social), en Espagne, au Qatar et au Vietnam
- 1^{er} audit test pour un éco quartier en Chine
- 3 nouveaux référentiels : Bâtiments de santé, Aménagement intérieur, Etat des lieux
- Signatures de partenariats : l'Eco-cité de Zenata (Maroc) et Dekra (Pologne)

► Bilan formations

- Lancement des formations 100 % en ligne, disponibles partout dans le monde
- 1^{re} formation au Mexique à l'Universidad nacional autonoma de México
- 1^{ers} Référents certification HQE pour des bâtiments non résidentiels en exploitation
- Signature de partenariats : Morocco GBC, Polytech International et l'ENAU (écoles d'architecture en Tunisie)



©23

PARTENAIRES

Afin d'accompagner les collectivités territoriales, aménageurs et maîtres d'ouvrage publics et privés dans la conduite d'actions de construction, de rénovation ou pour l'exploitation de parcs immobiliers, la certification offre un cadre technique, réglementaire et environnemental garantissant un niveau de qualité globale. L'engagement commun du certificateur et des acteurs pour la mise en œuvre de ces objectifs de qualité peut se traduire par la signature de protocoles d'accord et de conventions de partenariat.



5 villes



6 communautés
d'agglomération

4 conseils
départementaux

3 métropoles

16 aménageurs

2016 représente une **année de transition entre les marques historiques et la nouvelle certification NF Habitat - NF Habitat HQE**, qui a permis de faire basculer les partenariats avec les collectivités locales et les marges locales des délégataires des aides à la pierre. L'appropriation de la nouvelle certification par les collectivités et aménageurs a été un franc succès, avec près de 80 % de renouvellement de conventions et la bascule de tous les financements. Des partenariats historiques avec la ville de Paris, Rennes Métropole, le département du Var, Tours Plus ou encore les collectivités de Franche-Comté ont été renouvelés. Les aménageurs et opérations d'intérêt national (OIN) ont également accordé leur confiance à NF Habitat : Grand Paris Aménagement, la Société du Grand Paris, l'OIN du Plateau de Saclay ou encore la Société d'Équipement de la région de Strasbourg (SERS) et du Poitou (SEP).

L'année 2016 a également été marquée par le **démarrage de la territorialisation – adaptation du référentiel NF Habitat ou NF Habitat HQE à un contexte local** par une collectivité ou un aménageur. Rennes Métropole, la ville de Rennes, l'OIN de Bordeaux Euratlantique et la ville de Paris se sont ainsi engagées dans cette voie pour leurs opérations ; celles-ci devant répondre à des objectifs de Plan Climat (Paris) ou encore d'exigences en coût global, assorti d'un observatoire (Rennes Métropole). Enfin, la Métropole de Lyon reconnaît la certification NF Habitat HQE comme équivalente à son référentiel Habitat Durable. Pour toutes ces conventions, CERQUAL Qualitel Certification propose un suivi personnalisé, un observatoire territorial (cf. encadré) et un portail de suivi des opérations.





Des Observatoires régionaux sur la qualité des logements certifiés

CERQUAL Qualitel Certification poursuit la réalisation des observatoires régionaux de la certification. Elaborés dans le cadre de partenariats avec des collectivités territoriales, ces observatoires s'attachent à décrire l'état de la certification sur ces territoires : nombre de logements certifiés en construction, en rénovation, labels énergétiques demandés... mais s'intéressent aussi aux spécificités locales des modes constructifs. En effet, grâce aux analyses menées depuis 2012 dans le cadre des observatoires des tendances constructives (cf. p. 34), CERQUAL Qualitel Certification est en mesure de comparer les choix constructifs des différentes régions françaises : type d'isolation, matériaux utilisés pour le bâti et l'enveloppe des bâtiments, les équipements techniques pour le chauffage, l'eau chaude sanitaire ou encore le système de ventilation... Les collectivités bénéficient ainsi d'éléments d'analyse et une mise en perspective de leur politique territoriale. Ainsi, un petit déjeuner « Les enjeux de l'habitat en Occitanie » avec des élus locaux et leurs représentants a par exemple été organisé en novembre 2016 à Montpellier pour présenter ces observatoires.



Soutenir les acteurs du logement social dans leur démarche qualité

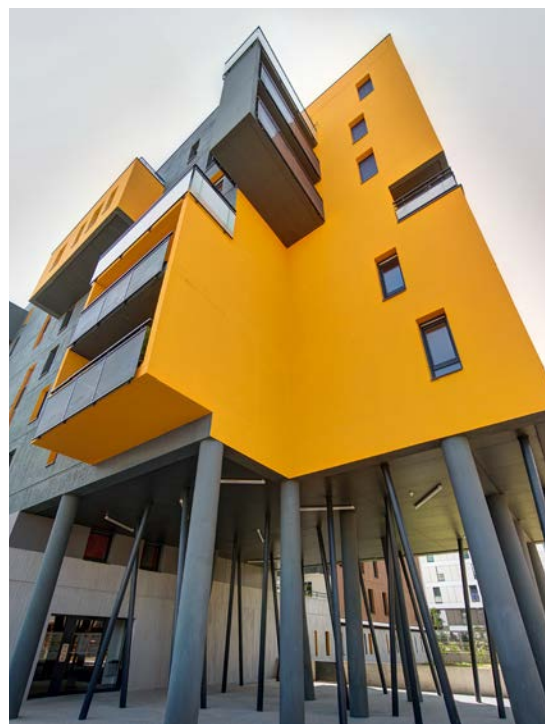
Fin septembre, CERQUAL Qualitel Certification a participé au Congrès HLM organisé par l'Union sociale pour l'habitat. Cette 77^e édition a été l'occasion de mettre en avant des signatures de conventions et de protocoles d'accord et de remettre des certificats à des acteurs engagés : Promologis, Valloire Habitat, Habitation familiale, Colomiers Habitat, Reims Habitat, Clairsienne et le groupe SNI. Lors de cet événement, CERQUAL a pu présenter un bilan de la première année de la marque de certification NF Habitat - NF Habitat HQE à Ericka Bareigts, ministre des Outremer et Emmanuelle Cosse, ministre du Logement et de l'Habitat durable.

EVALUATION ET EXPERTISE OPERATIONNELLE

QIOS, la filiale technique du groupe, intervient sur de nombreux programmes immobiliers comme expert indépendant et dans le cadre de missions d'audit ou d'évaluation.



En 1997, le Groupe QUALITEL a créé QIOS, société spécialisée dans les activités d'évaluation pour le compte des organismes certificateurs. Sur ce volet certification, QIOS réalise des missions d'accompagnement des maîtres d'ouvrage et promoteurs dans la mise en œuvre de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE. Depuis 2013, afin de maintenir et développer l'expertise opérationnelle du Groupe QUALITEL, QIOS développe aussi de nouvelles missions avec une diversification axée sur quatre thèmes : acoustique et vibration, énergie et environnement, diagnostic et stratégie patrimoniale, assistance et conseils. En fin d'année 2016, QIOS a également initié de nouvelles offres sur le BIM ou encore le domaine énergie - carbone.



CALVADOS HABITAT, opération à Hérouville-Saint-Clair (14) - ©25

Quelques exemples d'intervention

ACOUSTIQUE ET VIBRATION



Etude d'impact acoustique / Nexity Apollonia
Etude vibratoire / ICF Habitat

4 000 logements étudiés

ENERGIE ET ENVIRONNEMENT



Audit énergétique / SIC Habitat Rhône-Alpes (groupe SNI)
Etude Label BBKA / Bouygues Immobilier

7 000 logements étudiés

DIAGNOSTIC ET EXPERTISE



Plan stratégique de patrimoine / IDF Habitat
Plan d'entretien et de maintenance / Office auxerrois de l'habitat

26 000 logements étudiés

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT



Etude comparative de référentiels techniques / Kaufman & Broad

CERTIFICATION



AMO NF Habitat - NF Habitat HQE / Nexity
Réalisation d'une cinquantaine d'audits industriels en France, en Espagne, en Hollande et en Allemagne pour le CSTB

ETUDES ET RECHERCHE

Pour contribuer à améliorer la qualité de l'habitat, QUALITEL s'appuie sur son activité de recherche et sur son expertise de plus de 40 ans. Des programmes sont ainsi menés sur l'ensemble des caractéristiques d'un logement : thermique, acoustique, qualité de l'air intérieur... mais aussi plus largement sur de nombreux sujets liés à l'habitat, en lien avec la loi de transition énergétique, l'économie circulaire, la biodiversité, les bâtiments connectés, la valeur d'usage, l'analyse de cycle de vie du bâtiment... L'objectif est d'anticiper les évolutions techniques et les attentes des occupants, de faire évoluer le référentiel de certification et les réglementations pour améliorer la qualité de vie dans les logements.

Zoom

L'ACOUSTIQUE



©26

L'année 2016 a été riche en ce qui concerne l'activité acoustique : l'élaboration d'un outil en ligne, une étude sur les basses fréquences, qui a été récompensée lors d'un concours du Conseil national du bruit et dont les résultats sont présentés dans un dossier thématique.

Un nouvel outil pour faciliter l'évaluation du Référentiel QUALITEL Acoustique

Ce document technique permet d'évaluer la qualité acoustique du logement en France. Il est utilisé dans le cadre de la démarche de certification NF Habitat - NF Habitat HQE et représente un guide pour les maîtres d'œuvre, bureaux d'études ou constructeurs. Pour faciliter le travail des évaluateurs et rendre ce document plus accessible aux maîtres d'ouvrage, CERQUAL Qualitel Certification propose désormais un outil en ligne. Une fois les dispositions techniques d'un projet de bâtiment renseignées (murs, planchers, façades, fenêtres, revêtements de sols, équipements, etc.), l'outil vérifie si le projet respecte le Référentiel QUALITEL Acoustique dans le cadre de la certification NF Habitat.

Quels sont les impacts des basses fréquences sur le confort acoustique ?

QUALITEL a mené une étude pour comprendre les impacts des bruits basses fréquences dans les bâtiments collectifs en béton et à ossatures bois (programme Acoubois + étude complémentaire). La réglementation ne tient pas compte aujourd'hui de ces bruits qui peuvent pourtant être à l'origine de nuisances réelles : enfants qui courent ou sautent, musique amplifiée ou « home-cinéma » par exemple. Une quarantaine de bâtiments ont ainsi fait l'objet de mesures acoustiques et d'enquêtes de satisfaction auprès des occupants. Principales conclusions :

- Si la prise en compte des basses fréquences est sans incidence sur les résultats des mesures acoustiques pour les constructions en béton, pour celles à ossature bois en revanche, elle a un impact important pour les bruits aériens comme pour les bruits de choc.
- Dans les structures bois et béton, les mesures concernant les bruits de choc avec ballon d'impact, représentant les bruits de pas d'enfants qui courent, ont révélé des niveaux élevés, autour de 55 dB, correspondant à une nuisance sonore importante.
- Dans les enquêtes, les nuisances liées aux bruits aériens basses fréquences (musique, films) ne ressortent pas particulièrement et ce, quel que soit le type de construction. La gêne principale vient des bruits de pas, qui comportent des basses fréquences dans les constructions à ossature bois. Les niveaux de bruits d'impacts devraient donc prendre en compte ces fréquences.
- Cette étude a aussi révélé que les procédures actuelles de contrôle ainsi que les sources de bruits utilisées sont globalement adaptées même si l'augmentation de la résolution de la mesure (par bandes de tiers d'octave) est vivement recommandée pour éviter des mesures erronées sur certaines opérations.



Lors des Décibels d'Or, concours organisé par le Conseil national du bruit, l'Association QUALITEL, avec le CSTB et le FCBA, a reçu le 1^{er} prix pour son programme « Acoubois ».

♦ ACTIVITÉ D'EXPERTISE

ETUDES ET RECHERCHE



Étudier les évolutions des logements certifiés et des choix constructifs

QUALITEL publie chaque année un état des lieux de son activité de certification et notamment de la qualité des logements certifiés. En parallèle, depuis 2012, QUALITEL analyse également les tendances constructives des opérations en démarche de certification et qui seront livrées d'ici 2 à 3 ans.

Bilan 2015 : plus de 66 000 logements analysés, dont 11 % obtiennent le label Effinergie +. Après un intérêt pour des techniques et équipements peu courants en France les années précédentes (isolation thermique par l'extérieur (ITE), production d'ECS solaire), les maîtres d'ouvrage choisissent des techniques constructives parfaitement maîtrisées : isolation thermique par l'intérieur (65 %), associée à des rupteurs de ponts thermiques performants, et recours à l'ITE (29 %), plus performante thermiquement, notamment pour les régions froides et les projets visant le label Effinergie +. Le choix se porte sur les systèmes de production de chauffage collectifs pour les bâtiments collectifs (66 %) et individuels pour les maisons individuelles groupées. En ce qui concerne le recours aux énergies, le gaz est majoritaire (67 %), suivi par le réseau de chaleur (24 %) et l'électricité (5 %). Pour les bâtiments collectifs, la part d'ECS collectif est de 55 %, et on constate une stabilisation du solaire (11 %) après plusieurs années de baisse. Avec l'obligation d'utiliser des énergies renouvelables en maison individuelle (RT2012), on remarque un intérêt grandissant pour les chauffe-eau thermodynamiques et des systèmes d'ECS associés à des pompes à chaleur ou solaire.



QualiBIM, le projet numérique au cœur de l'activité de certification

En 2016, QUALITEL a poursuivi son engagement dans le développement du BIM, tant en interne que sur le plan national. Le projet QualiBIM, porté par CERQUAL Qualitel Certification, a engagé des travaux structurants pour l'intégration de ces nouvelles pratiques et des nouveaux outils numériques dans le cadre de l'activité de certification de logements.

Afin de définir l'intervention et les missions de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE dans un processus projet utilisant le BIM et des maquettes numériques renseignées, une charte BIM décrit :

- Le processus de certification utilisant le BIM et des maquettes numériques renseignées ;
- Les rôles et responsabilités BIM des parties prenantes de la certification ;
- Les livrables et leurs formats.

Ce document donne également des instructions relatives aux formats d'échanges et à l'interopérabilité des maquettes numériques, à l'utilisation de la plateforme projet et aux contraintes de production des maquettes numériques. Cette charte comprend aussi une nomenclature des espaces et des éléments ainsi qu'un glossaire pour harmoniser les éléments de langage utilisés.

Depuis plusieurs mois, CERQUAL Qualitel Certification travaille sur la compatibilité de son référentiel afin que les exigences de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE puissent être vérifiées sur la base d'un dossier projet intégrant une maquette numérique renseignée. Cette compatibilité passe notamment par une harmonisation des termes utilisés, la suppression des notions interprétables et l'analyse de la vérifiabilité dans une maquette numérique au format OpenBIM, IFC.

En 2016, QUALITEL a poursuivi le travail entamé depuis plusieurs années sur le numérique, défini comme un des axes prioritaires du plan stratégique 2016-2020. Au travers de la sensibilisation des équipes internes, d'une activité de veille, de la constitution d'un réseau de partenaires et de l'adoption de nouveaux outils et technologies, l'objectif est de faire du numérique un véritable levier de performance au service des missions du groupe.



©27

La transition numérique passe tout d'abord par l'interne, avec **l'acculturation des collaborateurs aux nouvelles technologies et outils du numérique**. QUALITEL a ainsi organisé des ateliers, proposé des notes d'information, des MOOCs (Massive open online course) et la présentation de nouvelles technologies aux collaborateurs, tout en mettant en place de nouveaux outils collaboratifs comme la suite Office 365.

QUALITEL mène aussi une **veille active sur les nouvelles technologies et startups innovantes**. Les projets du groupe pourront ainsi s'inspirer des dernières innovations comme la réalité virtuelle, l'intelligence artificielle ou encore la blockchain. La participation à des salons et conférences comme le CES de Las Vegas en janvier 2017, le salon mondial de l'innovation et des nouvelles technologies, permet de découvrir les tendances (robots compagnons, assistants personnels, big

data, bâtiments intelligents...) et d'élargir le réseau de partenaires.

Pour tester de nouveaux concepts, la Direction de la stratégie numérique, des projets et des systèmes d'information accompagne le groupe en **réalisant des maquettes, ou POCs (proof of concept)**. Ces prototypes permettent de valider l'intérêt d'une idée avant de passer à l'étape d'industrialisation. Par exemple, un POC d'intégration des exigences de certification NF Habitat - NF Habitat HQE dans le logiciel de conception de bâtiment Revit permet d'en étudier la faisabilité avant de lancer le développement de l'outil complet. De plus, pour s'assurer que les outils construits pour les clients et partenaires du groupe sont adaptés à leurs attentes, une démarche de **prise en compte de l'Expérience Utilisateur** est systématisée pour tous les projets.



QUALITEL participe à l'expérimentation du carnet numérique du logement

En fin d'année, l'équipe menée par l'Association QUALITEL et composée de la Caisse des dépôts, la SMA BTP, La Poste et le Conseil Supérieur du Notariat, a été retenue pour participer à l'expérimentation sur le carnet numérique de suivi et d'entretien du logement pilotée par le Plan Transition Numérique dans le Bâtiment (PTNB). La loi de Transition énergétique pour la croissance verte (article 11) précise que ce carnet a pour objectif d'accompagner propriétaires et occupants dans la bonne utilisation, l'entretien et l'amélioration progressive de la performance énergétique et de la qualité du logement. Lancée en décembre 2016, cette expérimentation permettra de tester, auprès de professionnels et de particuliers, des solutions de carnet numérique afin de recueillir leurs retours et d'alimenter la réflexion pour la rédaction des décrets d'application.

Le Fonds de dotation QUALITEL s'inscrit dans la transition numérique

Pour la première fois depuis sa création en 2012, Le Fonds de dotation QUALITEL entend soutenir et valoriser plus particulièrement des projets numériques dans son appel à projets 2017. Les organismes développant des plateformes, services numériques, applications mobiles ou logiciels et répondant aux critères d'éligibilité peuvent désormais candidater.

◆ RESPONSABILITE SOCIETALE D'ENTREPRISE

L'engagement de QUALITEL dans le développement durable franchit une nouvelle étape en 2016 en lien avec le nouveau plan stratégique. La démarche RSE se formalise, au travers d'une charte, de l'élaboration d'un plan d'actions et de la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs sur cette thématique.

Dès 2008, QUALITEL s'est intéressée aux impacts de ses activités et dans un premier temps, c'est l'angle environnemental qui a motivé cette démarche avec la réalisation d'un bilan carbone puis la définition d'un plan d'actions et d'indicateurs associés. Progressivement, le périmètre a été élargi et de nombreuses actions ont été déployées : dématérialisation des flux de documents, rationalisation des déplacements, gestion des déchets, sensibilisation sur le handicap...

En 2016, la RSE est intégrée aux processus décisionnels, un plan d'actions est en cours d'élaboration et une charte, diffusée lors de la convention interne annuelle, présente les valeurs et engagements du groupe. Des réunions d'information ont permis de présenter la démarche afin d'impliquer l'ensemble des collaborateurs et de créer un réseau de correspondants, référents chargés d'animer la politique RSE auprès de leurs équipes mais aussi de partager les bonnes pratiques.



Visuel charte - ©x

L'implication solidaire des collaborateurs

Depuis plusieurs années, des actions de solidarité sont menées à l'initiative de collaborateurs, comme la récupération de bouchons au profit des Bouchons de l'espoir, ou encore le don de mobilier auprès d'écoles. Cette année, le comité d'entreprise a aussi coordonné la participation d'une vingtaine de collaborateurs à la course solidaire « Courir ensemble » organisée le 15 mai par Handicap international.



Course courir ensemble

Symbole de son engagement dans la RSE, la convention interne 2016 du groupe a été placée sous le signe de la solidarité. D'une part, QUALITEL a participé à l'opération « Mets tes baskets dans l'entreprise » qui invite les collaborateurs à effectuer un maximum de pas, afin de faire un don à l'association ELA pour l'accompagner dans son combat contre la leucodystrophie. La journée s'est poursuivie par des ateliers de « mobilisation solidaire des salariés » organisés par Unis-Cité : opération anti-gaspillage alimentaire, avec la confection de salades de légumes et de fruits pour l'association Aurore ; préparation de kits de naissance pour l'association L'Amicale du Nid ; réalisation de petits mobiliers à base de matière recyclée pour les Apprentis d'Auteuil.



Venise Evènements



Les impacts environnementaux

Le travail sur la dématérialisation et l'implication des collaborateurs porte ses fruits avec une amélioration des pratiques qui transparaît dans les indicateurs de suivi. Les impressions ont ainsi diminué de **60 % entre 2012 et 2016**, et la part des impressions couleurs par rapport aux impressions totales est passée de **33 % à 22 %**.



Pour en savoir plus,
découvrez le rapport
RSE 2016 de QUALITEL

Les ressources humaines au cœur de la politique de l'entreprise et de la responsabilité sociale

Un axe important de la politique sociale en 2016 a concerné **l'adaptation et le développement des compétences des collaborateurs**. Des formations ont ainsi été réalisées pour accompagner la mise en place de la nouvelle organisation des équipes (cf. p. 24). De plus, des actions sont impulsées en lien avec la transformation numérique du groupe. Les membres du comité exécutif ont ainsi suivi un SPOC (Small private online course) sur l'appropriation du digital. Par ailleurs, l'élaboration de vidéos et tutoriels sur la certification et ses outils a nécessité le développement de nouvelles compétences pour les collaborateurs ayant participé à ces projets.



Venise Evènements

Des enquêtes collaborateurs

En 2016, deux enquêtes ont été menées auprès des collaborateurs. L'une d'elle s'est intéressée à leur satisfaction. Avec un taux de réponse de 66 % (identique à la dernière enquête réalisée en 2014) et un taux de satisfaction générale de 83 %, cette enquête est aussi l'occasion de déterminer des sujets sur lesquels porter l'attention et définir des pistes de progrès. L'autre enquête, menée par le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), a porté sur les risques socio-professionnels. Son objectif : procéder à un recensement exhaustif des risques encourus dans le cadre de l'activité professionnelle, en termes de fréquence et de gravité, et permettre un suivi régulier des sujets évoqués par le biais du document annuel d'évaluation des risques.

Depuis plusieurs années, QUALITEL a souhaité faciliter l'arrivée des nouveaux collaborateurs par une série d'entretiens avec des personnes référentes de différents services pour bien comprendre le fonctionnement et les missions du groupe. En complément de ce **parcours d'intégration, un dispositif de parrains et marraines** a été mis en place en 2016. 10 collaborateurs se sont déjà portés volontaires pour cette mission, très bien accueillie par leurs filleuls.

Dans le cadre de la démarche RSE, QUALITEL mène une **réflexion sur la qualité de vie au travail**, dont l'un des aspects consiste à favoriser des moments de convivialité au sein de l'entreprise. En 2016, des séances d'initiation à la sophrologie, des ateliers de jardinage, des activités sportives et des ateliers créatifs ont été organisés sur certains sites, à l'initiative de collaborateurs et soutenus par le comité d'entreprise et la Direction.

Effectif du Groupe QUALITEL
(Association QUALITEL,
CERQUAL Qualitel Certification,
QIOS, CÉQUAMI
et CERWAY)

174 salariés
au 31 décembre 2016

RÉPARTITION PAR SEXE ET QUALIFICATION

ETAM
Employés,
techniciens et
agents de maîtrise



14

52

CADRES



65

43

TOTAL

79

95

RÉPARTITION FEMMES/HOMMES



55 %



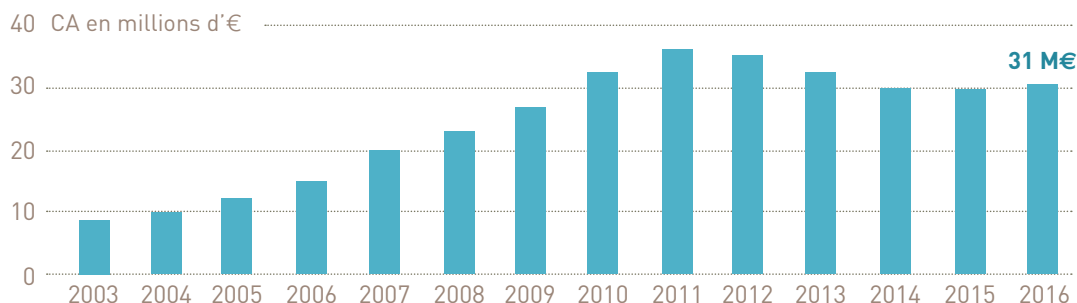
45 %

◆ RESULTATS FINANCIERS

En 2016, QUALITEL a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 31 242 998 euros, en hausse de 4,8 % par rapport à 2015. Les éléments relatifs à l'exercice 2016 du groupe intègrent CERQUAL Qualitel Certification, QIOS, ainsi que CÉQUAMI et CERWAY à 50 %.



Évolution du chiffre d'affaires depuis 2003



Bilan au 31 décembre 2016

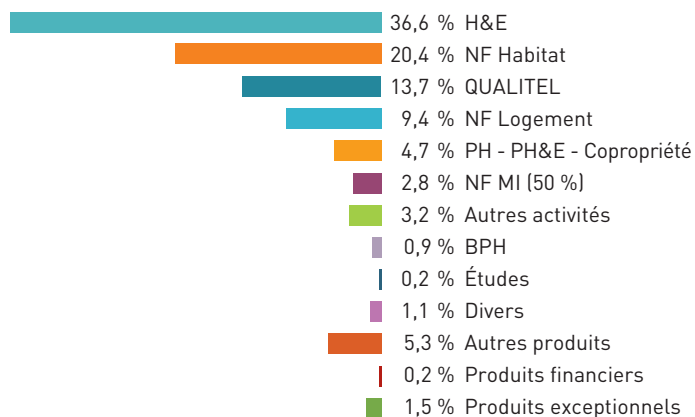
ACTIF NET	K €
Immobilisations incorporelles	2 429
Immobilisations corporelles	3 723
Immobilisations financières	439
IMMOBILISATIONS	6 591
Stocks et en cours	41
Créances	12 574
Disponibilités	22 042
ACTIF CIRCULANT	34 657
TOTAL ACTIF NET	41 248

PASSIF	K €
CAPITAUX PROPRES	19 538
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	910
Emprunts et dettes financières	28
Dettes fournisseurs	14 852
Dettes fiscales et sociales	4 832
Autres dettes	225
Compte de régularisation	863
DETTES	20 800
TOTAL PASSIF	41 248

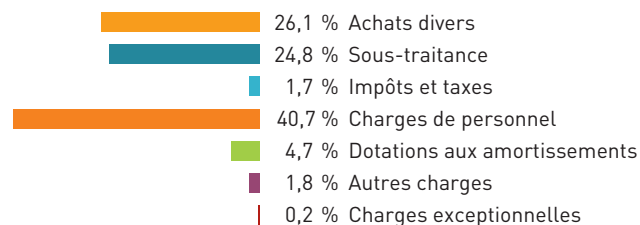


Compte de Résultat 2016

PART D'ACTIVITÉ



CHARGES



Crédits photos

©1 ©6 ©9 ©10 ©12: françoisrenault.com • ©2: Le Keraban à Sautron (44), certifié NF Logement, pour ESPACIL RESIDENCES, architecte ARCAU Architecture, photo Franck TOMPS • ©3 : Dock Marine à Bordeaux (33), certifié Qualitel BBC Effinergie, pour CA IMMOBILIER, architecte Nicolas MICHELIN, photo Vincent PIQUET CA IMMOBILIER • ©4 : Eragny TR/2- 4750L à Eragny-sur-Oise (95), certifié Qualitel BBC Effinergie et Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour IMMOBILIERE 3F, architecte Métropole Architecture Paysage, photo Frédéric ACHDOU • ©5 : Casa Verde à Pacé (35), certifié Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour ESPACIL HABITAT, architecte Atelier Philippe MADEC, photo Cyril FOLLIOU • ©7 : Bichat Temple à Paris (75010), certifié Qualitel BBC Effinergie et Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour PARIS HABITAT, architecte Atelier Alexandre CHEMETOFF, photo Frédéric DELANGLE • ©11 : Fimbacte • ©13 : Couleur Ouessant à Bourgbarré (35), certifié Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour HABITATION FAMILIALE, architecte Tricot Architecture, photo Marc LOYON • ©14 : L'Orée d'Argences à Argences (14), certifié Qualitel opération pilote BEPOS Effinergie, pour CALVADOS HABITAT, architecte Cabinet SCHNEIDER, photo David ARRAEZ • ©15 : Quai de la Borde à Ris-Orangis (91), certifié Qualitel EC Label Bâtiment Biosourcé RT2012-10% & Habitat & Environnement EC Label Bâtiment BioSourcé RT2012-10%, pour WOODEUM, architecte Jean Michel WILMOTTE, photo Thibaut VOISIN et WOODEUM • ©16 : Barre Turc Village Olympique à Grenoble (38), certifié Patrimoine Habitat & Environnement BBC Effinergie Rénovation, pour ACTIS, architecte AKTIS Architecture, photo ACTIS • ©17 : Les Mercuriales à Sainte Clotilde (97), Certifié Habitat & Environnement DOM, pour SODIAC, architecte Atelier BRACHET, photo SODIAC • ©18 : Super-Montparnasse à Paris (75015), en cours de certification NF Habitat Rénovation Copropriété Option HPE Rénovation, pour LE TERROIR SAS, François PELEGRIN, photo Tania Seitanidou WAESELYNCK • ©23 : IlhaPura • ©24 : SKY à Courbevoie (92), certifié Patrimoine Habitat & Environnement BBC Effinergie Rénovation, pour COGEDIM MB TRANSACTIONS, architecte RRA, photo Atelier 11h45 • ©25 : Zac Coeur de Ville Ilot A2 à Hérouville-Saint-Clair (14), certifié Qualitel, pour CALVADOS HABITAT, architecte Cabinet CBA, photo David ARRAEZ • ©26 ©27 : Fotolia

Conception et Réalisation  adonis création

Brochure imprimée sur papier PEFC - Imprimeur certifié  IMPRIM'VERT®



28, rue du Rocher - 75008 Paris
Tél. 01 42 34 53 00

www.qualite-logement.org