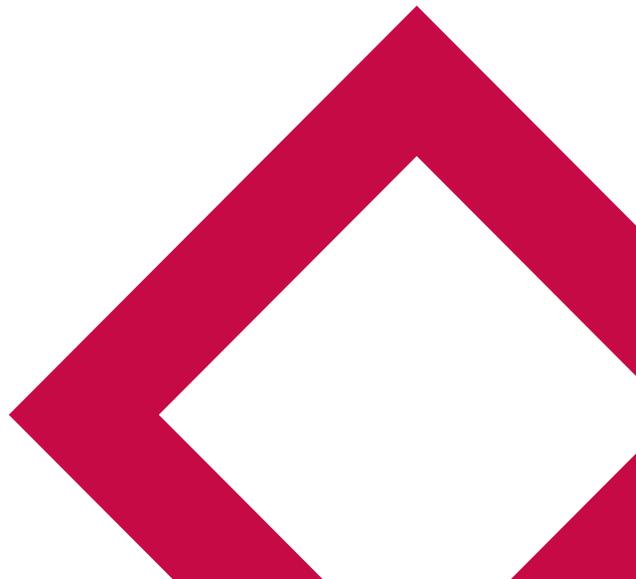


LA QUALITÉ
DE L'HABITAT
POUR TOUS

RÉTROSPECTIVE

20
18



Découvrez la Rétrospective 2018
sur qualitel.org

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Accélérer la rénovation énergétique, encourager l'adaptation aux changements climatiques et la réduction des impacts environnementaux, faciliter la transition numérique, accompagner les nouveaux modes de vie, favoriser l'attractivité des territoires, font partie des grands enjeux économiques, sociaux et environnementaux de notre temps.

Acteur majeur au service de la qualité du logement, QUALITEL relève ces nouveaux défis par ses actions d'information à destination du grand public, de certification des logements, de recherche, d'évaluation et d'expertise, mais également de formation des professionnels du secteur.

Au service de l'intérêt général, QUALITEL partage avec des femmes et des hommes passionnés, engagement, innovation et performance en faveur de l'habitat de demain et du mieux vivre de tous.



4 QUESTIONS À...

BERTRAND DELCAMBRE, PRÉSIDENT
& ANTOINE DESBARRIÈRES, DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le secteur du logement est confronté à des enjeux majeurs. Face à ces mutations, QUALITEL innove et s'engage chaque jour un peu plus pour la promotion d'un logement de qualité, sûr et durable. Quelles solutions le Groupe encourage-t-il en réponse aux défis actuels ? Quel éclairage apporte-t-il sur les années à venir ? Bertrand Delcambre, Président, et Antoine Desbarrières, Directeur général, partagent leur vision commune.

◆ **QUELLES RÉPONSES QUALITEL APORTE-T-IL AUX GRANDS ENJEUX DE L'HABITAT ?**

Bertrand Delcambre. La qualité du logement est un sujet national. 20 % des français sont en situation de précarité énergétique. Ce défi est majeur et nécessite un effort important en matière de rénovation. Aujourd'hui, 150 000 logements sont rénovés chaque année. Nous devons passer à 500 000 pour atteindre les objectifs fixés à l'horizon 2050. Afin d'accélérer ce processus, QUALITEL participe, aux côtés des professionnels et des pouvoirs publics, à l'effort national engagé. L'adaptation aux changements climatiques, et plus globalement la promotion d'un développement durable, est un autre défi de taille, tout comme l'accélération de la transition numérique qui impacte largement nos activités.

Cette dernière s'impose aux acteurs de la construction comme à l'ensemble de la population. C'est pourquoi l'innovation est centrale pour QUALITEL qui développe des outils et services numériques dédiés aux professionnels et au grand public. Enfin, l'évolution de la société et des modes de vie nous bouscule chaque jour. QUALITEL anticipe et adapte en permanence son référentiel de certification à ces nouvelles exigences. Cette quadruple transition énergétique, environnementale, numérique et sociétale est au cœur de notre plan stratégique.

Antoine Desbarrières. Une plus forte cohésion territoriale et une plus grande attention aux besoins des populations sont deux autres impératifs. Le mouvement citoyen initié fin 2018 est, à ce titre, révélateur. Dans cet objectif, QUALITEL ne cesse de renforcer sa proximité avec les territoires. Chaque année, QUALITEL réalise également un baromètre sur la perception et l'usage de leur logement par les français. L'enjeu : faire de l'occupant un véritable acteur de son logement. Savoir écouter et donner la parole aux habitants nous permet de mieux orienter nos efforts.

◆ **QUELLES SOLUTIONS AVEZ-VOUS PARTICULIÈREMENT DÉVELOPPÉES EN 2018 ?**

AD. Efficacité, agilité et proximité sont plus que jamais nos priorités et l'ajustement permanent de notre organisation est primordial. En 2018, la fusion entre CERQUAL Qualitel Certification et CÉQUAMI, nous a permis de renforcer notre action en matière de certification avec un seul organisme opérant dans le domaine du logement collectif et de la maison individuelle.



Nous vivons une quadruple transition – énergétique, environnementale, numérique et sociétale – cette transition est au cœur de notre stratégie.

Bertrand Delcambre,
Président



La poursuite de la territorialisation de notre référentiel et le développement de partenariats avec des acteurs et clusters régionaux a également conforté nos réponses aux spécificités locales. Enfin, l'acquisition d'un organisme de formation spécialisé dans la construction durable et l'efficacité énergétique va nous permettre d'aider les acteurs de l'immobilier et de la construction à monter en compétences pour mieux s'adapter aux évolutions de leurs métiers et de leur environnement, au regard des nouvelles exigences réglementaires.

BD. L'année 2018 fut également consacrée à l'innovation. Le projet QualiBIM qui vise à développer les outils qui, demain, permettront aux professionnels de la certification de procéder aux vérifications de conformité au travers de la maquette numérique, en est un exemple. Les premières expérimentations auront lieu en 2019. Dans la même optique, nous travaillons en partenariat avec des start-up pour l'élaboration d'outils novateurs d'analyse de site ou de simulation des charges.

Savoir écouter et donner la parole aux habitants nous permet d'orienter nos efforts pour la qualité des logements.

Antoine Desbarrières,
Directeur général

◆ **QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE L'ANNÉE 2018 ?**

AD. Un bilan positif. En matière de certification NF Habitat, nous avons enregistré 160 000 demandes. Cet engagement est fort sur les logements neufs, mais également sur la rénovation du parc social. Nous avons par ailleurs modifié notre référentiel afin d'y intégrer les problématiques de résilience, biodiversité, économie circulaire et bâtiments connectés et également créé une offre dédiée aux syndicats de copropriété. S'agissant de l'information du grand public, notons le succès de notre expérimentation sur le carnet numérique, mais aussi les grands enseignements, en termes de rénovation et d'habitat connecté, dégagés par le baromètre Qualitel.

Enfin, nous avons également poursuivi l'évolution de notre filiale QIOS qui enrichit son expertise sur des sujets majeurs tels que le BIM, la rénovation énergétique ou encore la qualité de l'air intérieur. Enfin nous développons une expérimentation ambitieuse de mesure de performance énergétique après travaux.

BD. Porteur de valeurs fortes, QUALITEL s'engage également en matière de responsabilité sociétale au travers d'un fonds de dotation dédié aux populations défavorisées qui est aujourd'hui fortement reconnu. 2018 aura ainsi été une grande année pour QUALITEL grâce à l'implication et à la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

◆ **QUELLES ÉVOLUTIONS ENVISAGEZ-VOUS POUR 2019 ET LES ANNÉES À VENIR ?**

BD. Les lois ESSOC et ELAN votées en 2018 vont profondément impacter le secteur du logement dans les années à venir. La première, via la perspective d'un code de la construction simplifié. La deuxième, par une reconfiguration du monde HLM et l'imposition du carnet numérique pour chaque logement neuf à partir de 2020. Nous devons dès aujourd'hui anticiper ces évolutions, notamment par l'élaboration de notre plan stratégique 2020-2025.

AD. En 2019, QUALITEL maintiendra sa dynamique. Parmi les actions déployées : la poursuite de l'expérimentation sur le label E+C- en vue d'accompagner les professionnels dans la préfiguration de la future réglementation, le lancement d'une nouvelle offre d'information à destination du grand public, le développement de notre activité formation avec un volet dédié aux syndicats et syndicats de copropriété en partenariat avec la FNAIM ou encore la création d'une filiale au Maroc, dans le cadre de notre activité à l'international.

PANORAMA 2018



▼ FÉVRIER

Une 1^{ère} copropriété certifiée NF Habitat exploitation



Les Jardins d'Armande, copropriété de 28 logements située à Reims, est la 1^{ère} copropriété à obtenir la certification NF Habitat en exploitation.

Cette certification valide la qualité de service, d'information, de suivi et de maintenance technique de l'immeuble et atteste l'engagement du syndic pour le bien-être de ses résidents.

▼ AVRIL

Un seul organisme certificateur pour le logement collectif et la maison individuelle

Le 1^{er} avril, l'organisme de certification CÉQUAMI, dédié à la maison individuelle en secteur diffus et auparavant filiale à 50 % avec le CSTB, intègre pleinement le Groupe QUALITEL après être devenu filiale à 100 %.

Le 1^{er} janvier 2019, CERQUAL et CÉQUAMI fusionnent pour ne former qu'un seul organisme certificateur pour le logement collectif et la maison individuelle : CERQUAL Qualitel Certification.

CERQUAL 
QUALITEL CERTIFICATION

▼ AVRIL

QUALITEL s'engage dans la formation professionnelle

Le 1^{er} avril, QUALITEL élargit son domaine d'action et intègre la formation professionnelle par l'acquisition d'IFECO, un organisme de formation spécialisé en construction durable et efficacité énergétique. L'objectif : accompagner les professionnels de l'immobilier et de la construction face aux défis du secteur.

▼ AVRIL

Un projet certifié NF Habitat HQE récompensé aux Pyramides d'Argent



Certifié NF Habitat HQE, le projet « Révélation » de Cogedim Atlantique reçoit le 24 avril le grand prix régional aux Pyramides d'Argent de la FPI. Une belle reconnaissance pour ce projet de reconversion de l'ancien site de la prison de Nantes et pour la certification NF Habitat.

▼ MAI

CERQUAL et Toulouse lancent NF Habitat Toulouse Métropole

Le 15 mai, CERQUAL Qualitel Certification et Toulouse Métropole signent une convention de partenariat et lancent NF Habitat - NF Habitat HQE Toulouse Métropole, une adaptation du référentiel de certification au contexte local.

▼ SEPTEMBRE

Solitaire URGO
Le Figaro : 8^e place pour le bateau NF Habitat



Après la transat AG2R, QUALITEL renouvelle en 2018 son soutien aux sports de voile empreint de valeurs communes au Groupe, et au skipper Corentin Douguet pour la 49^e édition de la Solitaire URGO Le Figaro. Le 14 septembre, au terme de 20 jours de course, le bateau NF Habitat atteint le 8^e rang du classement général.

▼ SEPTEMBRE

Une 1^{ère} maison certifiée NF Habitat HQE et E+C⁻ en Île-de-France



Pour la première fois en Île-de-France, une maison reçoit la double distinction NF Habitat HQE et E+C⁻ (Énergie positive et réduction carbone). Conçue et réalisée par Maisons Berval, elle associe qualité de vie, respect de l'environnement, performances économiques et faible empreinte carbone.



▲ SEPTEMBRE

Zenata, une écocité certifiée HQE au Maroc

Pionnière au Maroc, la Ville Nouvelle de Zenata fait partie de ces grands projets innovants qui entendent respecter les standards internationaux tant sur les aspects socio-économiques qu'environnementaux. Certifiée HQE Aménagement, elle rejoint les 30 projets marocains déjà certifiés HQE par Cerway depuis 2013.

▼ OCTOBRE

QUALITEL présente son carnet numérique du logement aux Ateliers du Shift

Le 2 octobre, QUALITEL participe, aux côtés des représentants des agences gouvernementales de l'énergie allemande et flamande, à la première table ronde sur les initiatives européennes de passeport et carnet numérique organisée par le Shift Project, un think tank œuvrant pour la transition écologique et la réduction de l'impact carbone. L'occasion de présenter son carnet numérique et les conclusions de son expérimentation.



▼ OCTOBRE

Un 1^{er} protocole d'accord Action Cœur de Ville avec Le Foyer HLM

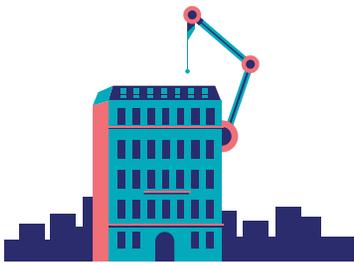
Le 10 octobre, lors du congrès USH organisé à Marseille, Le Foyer HLM (Groupe Action logement) et CERQUAL Qualitel Certification signent le 1^{er} protocole d'accord dans le cadre du plan national Action Cœur de Ville. Initié par le gouvernement et ciblant les villes moyennes, ce plan vise à redynamiser les centres villes. CERQUAL Qualitel Certification accompagnera Le Foyer pour la certification NF Habitat - NF Habitat HQE des opérations réalisées sur Angoulême, Saintes et Cognac. Objectif : certifier une vingtaine de logements par an dès 2019.



Découvrez plus de faits marquants 2018 sur qualitel.org

QUALITEL : 45 ans au service de la qualité du logement

L'Association QUALITEL a été créée en 1974 à l'initiative du Secrétariat d'État au logement afin de promouvoir la qualité de l'habitat. Aujourd'hui acteur majeur au service de la qualité du logement, QUALITEL fédère autour de cet objectif commun les principaux organismes du secteur : organisations professionnelles, associations de consommateurs et pouvoirs publics.



Une mission d'intérêt général

Faire progresser la qualité du logement et œuvrer pour un habitat confortable, sain, sûr et durable, telle est la vocation de QUALITEL. Le Groupe s'appuie, dans ce cadre, sur cinq activités principales : l'information du grand public, la certification des logements, l'évaluation et l'expertise, la formation des professionnels du secteur et la recherche.

Une gouvernance garantissant pluralisme, indépendance et impartialité

Aujourd'hui organisme indépendant, QUALITEL est dirigé par un conseil d'administration de plus de 30 membres représentant les intérêts des différentes parties prenantes du secteur de l'habitat :

- ◆ Associations et organisations représentantes des usagers
- ◆ Acteurs de l'offre du logement et de son financement
- ◆ Acteurs de la filière construction
- ◆ État, collectivités et organismes d'intérêt général

Une composition garante du respect de valeurs essentielles d'intégrité, d'objectivité et d'indépendance.

UNE ORGANISATION au service de ses activités



3 ENGAGEMENTS structurants

Responsabilité sociétale

Une démarche RSE placée au cœur du processus décisionnel et de la stratégie.

Éthique

Le respect des règles fixées par la législation dans le cadre des activités de certification et d'expertise.

Politique qualité

Un souci d'amélioration continue avec pour objectif la satisfaction des parties prenantes.



Certification

Offrir un cadre technique et accompagner les collectivités territoriales, aménageurs, promoteurs, bailleurs et syndics dans la construction, la rénovation et l'exploitation de logements de qualité, sains, sûrs, confortables, performants et durables.



Recherche & développement

Anticiper les évolutions réglementaires, techniques et sociétales et imaginer les solutions et innovations au service de l'habitat de demain par une politique de R&D dynamique et ambitieuse.

5
activités
au cœur de
notre engagement



Information

Promouvoir la qualité de l'habitat auprès de tous les publics, sensibiliser les particuliers et en faire des acteurs de l'amélioration de leur logement par la diffusion d'une information de proximité, pédagogique et accessible.



Évaluation & expertise

Apporter aux maîtres d'ouvrage et promoteurs des solutions sur-mesure d'évaluation et d'expertise au service de la performance technique des constructions et rénovations dans les domaines acoustique, thermique, santé, réduction carbone ou numérique.



Formation

Accompagner et former les acteurs de l'immobilier et de la construction aux enjeux de l'habitat et aux évolutions de leurs métiers et de leur environnement.



Répondre aux nouveaux défis pour un habitat innovant, sûr et durable

Porter haut l'objectif de qualité de l'habitat et le diffuser à large échelle en France et à l'international est un enjeu de taille pour la certification, marquée en 2018 par un fort développement. QUALITEL accompagne, dans cet objectif, promoteurs, bailleurs sociaux, constructeurs, syndicats de copropriété, collectivités territoriales et aménageurs dans leurs projets de construction, de rénovation et d'exploitation de logements. Le Groupe leur offre un cadre technique, réglementaire et environnemental garantissant un haut niveau de performance.

Une activité en forte croissance

Avec 24 nouveaux acteurs engagés en 2018, les promoteurs, constructeurs, bailleurs sociaux, maîtres d'ouvrage et professionnels de la rénovation confirment leur implication dans la certification NF Habitat - NF Habitat HQE. Du côté des collectivités territoriales et aménageurs, 7 nouvelles conventions ont concrétisé leur engagement en faveur de logements privilégiant qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique. Enfin, concernant l'exploitation des copropriétés, 5 nouveaux syndicats sont désormais titulaires de la marque NF Habitat - NF Habitat HQE. Au total, 80 acteurs, 90 maîtres d'ouvrage et près de 45 collectivités territoriales ou aménageurs ont fait le choix de la certification NF Habitat pour le logement collectif et 120 pour la maison individuelle, alors que 12 syndicats sont aujourd'hui titulaires de la marque.



UNE CERTIFICATION TERRITORIALISÉE : L'EXEMPLE DE L'OUTRE-MER

En vue de mieux satisfaire les attentes des professionnels, collectivités et populations des territoires, QUALITEL ne cesse de renforcer sa proximité avec les acteurs locaux par une présence accrue au sein de chaque région. S'adapter aux spécificités locales est une autre priorité. En Outre-mer, après l'île de la Réunion, le Groupe a initié en 2018 l'élaboration d'un référentiel de certification adapté au contexte spécifique de la Guyane, dont la forte croissance démographique engendre de larges besoins en construction et des exigences de certification propres. Ce référentiel dédié sera diffusé dès 2019.

Un référentiel adapté aux nouvelles problématiques du logement

Résilience, biodiversité, économie circulaire et bâtiment connecté, telles sont les exigences intégrées au sein de la version 3.0 du référentiel de certification diffusée le 1^{er} février 2018. Des sujets majeurs reflétant des problématiques climatiques, environnementales ou sociétales, à l'échelle tant nationale que mondiale, sur lesquels QUALITEL entend accompagner les professionnels dans un objectif global de qualité.

Une certification unique pour les logements collectifs et individuels

Dans une démarche continue d'efficacité, le Groupe a également opéré fin 2018 la fusion entre ses filiales CERQUAL Qualitel Certification opérant sur le logement collectif et CÉQUAMI, sur la maison individuelle. L'objectif : favoriser les synergies entre ces deux acteurs de référence et répondre plus efficacement aux besoins spécifiques du marché de la maison individuelle par une offre dynamique et adaptée.

2 619

LOGEMENTS ENGAGÉS EN CERTIFICATION HQE À L'INTERNATIONAL

2,5 M

DE LOGEMENTS CERTIFIÉS EN 45 ANS

159 715

LOGEMENTS ENGAGÉS EN CERTIFICATION NF HABITAT ET NF HABITAT HQE EN FRANCE DONT :

131 321

EN CONSTRUCTION

28 394

EN RÉNOVATION

LA PAROLE À

Pierre-Henri JULIEN,
Directeur général CERQUAL
Qualitel Certification



La certification est un puissant vecteur de qualité et de performance du logement et une réponse efficiente aux transitions énergétique et environnementale en cours. QUALITEL défend, dans ce cadre, trois engagements : qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique.

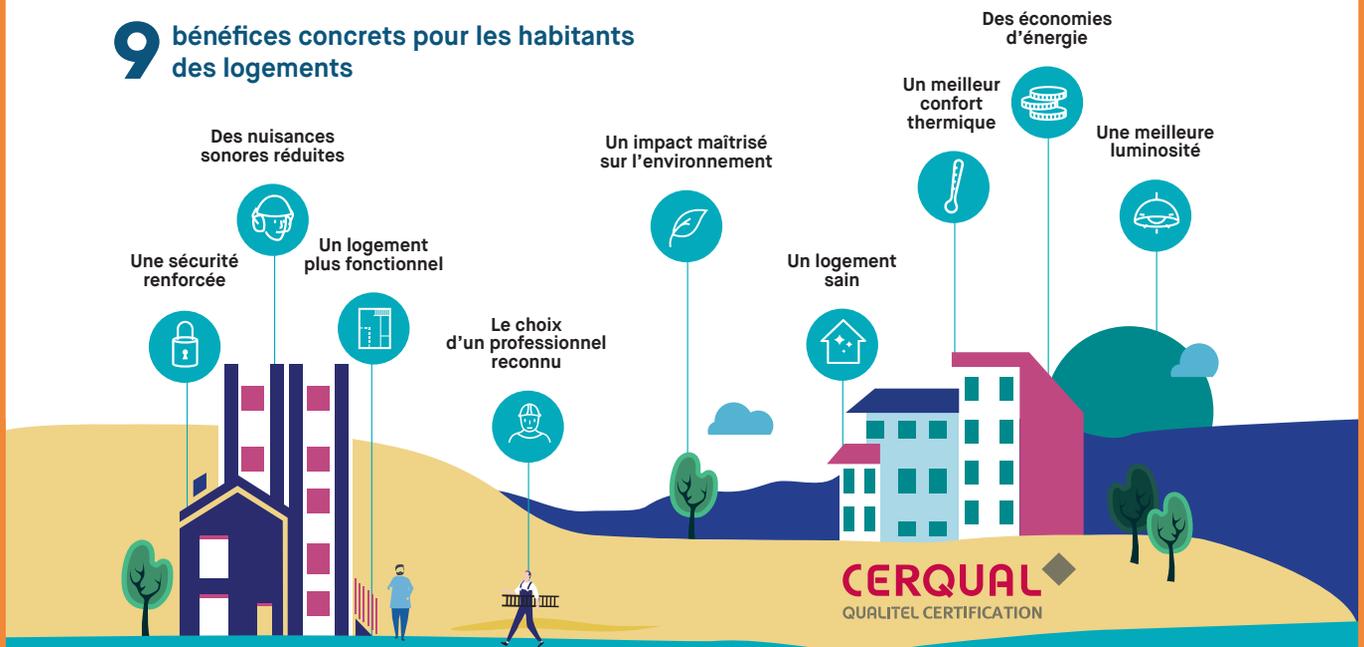


La certification NF Habitat - NF Habitat HQE : un repère de confiance et de performance

NF Habitat accompagne les professionnels dans l'amélioration de leurs pratiques et leur permet d'offrir aux habitants des logements de haute qualité. Repère de confiance pour les particuliers, la certification NF Habitat intègre les qualités techniques essentielles pour un logement sain, sûr et confortable. La certification NF Habitat HQE offre, quant à elle, un niveau de qualité et de performance supérieur.



9 bénéfices concrets pour les habitants des logements



1 certification unique pour tous types de projets

- ◆ Construction
 - ◆ Rénovation
 - ◆ Exploitation
- Logements collectifs, logements étudiants, foyers travailleurs, EHPA, EHPAD, copropriétés, maisons individuelles



En savoir plus sur les bénéfices de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE sur nf-habitat.fr

ZOOM SUR



« ACTION CŒUR DE VILLE » : UN ATOUT POUR LES RÉNOVATIONS DU PROGRAMME

Le programme « Action Cœur de Ville » répond à une double ambition : redynamiser les centres des villes moyennes afin de les rendre plus attractifs et y améliorer les conditions de vie des habitants. Offrant un cadre maîtrisé sur l'ensemble des critères de la qualité des logements (énergie, acoustique, confort, qualité de l'air, etc.) et la garantie d'une rénovation hautement performante, NF Habitat - NF Habitat HQE s'inscrit pleinement dans cette dynamique et accompagne collectivités, bailleurs, professionnels de la rénovation et copropriétaires tout au long de leurs projets de reconstruction.



Imaginer les solutions d'avenir et s'engager pour l'habitat de demain

Appréhender les nouvelles problématiques, anticiper les évolutions réglementaires, techniques ou sociétales et concevoir les services et les innovations qui, à l'avenir, amélioreront la qualité et la performance de l'habitat, sont pour QUALITEL des priorités. Dans cette optique, le Groupe s'appuie sur des programmes de recherche ambitieux et des collaborations avec des acteurs clés.

Des programmes de recherche novateurs pour des solutions d'avenir

Acoustique, thermique, qualité de l'air intérieur, performance énergétique, environnement, maîtrise des charges ou coût global... les thématiques traitées via les études et programmes de recherche initiés par QUALITEL répondent aux principaux enjeux de l'habitat. Avec pour ambition commune l'innovation et le service apporté aux professionnels du secteur, ils visent la conception de dispositifs directement opérationnels. En 2018, l'élaboration d'une application web sur la résilience, le test d'un outil de prédiction de la qualité de l'air intérieur en partenariat avec le CSTB et la société Octopus lab ou la production d'une méthode d'analyse des flux de matière sur les chantiers dans une optique d'économie circulaire en partenariat avec EVEA et l'Alliance HQE GBC, en sont de parfaites illustrations.

Pour en savoir plus sur nos programmes de recherche, consultez notre site.

Une coopération avec des start-up pour des services innovants

Répondre aux défis techniques et sociétaux de l'habitat et apporter aux professionnels et particuliers les solutions adaptées à leurs problématiques nécessite d'être attentif aux évolutions numériques. À ce titre, QUALITEL pratique en la matière une veille active, notamment auprès des start-up.

Parmi les collaborations en cours, deux projets sont rentrés en 2018 en phase d'expérimentation : un outil de simulation des charges à destination des promoteurs immobiliers réalisé en partenariat avec MeilleureCopro qui permettra de mieux informer les futurs copropriétaires, et un dispositif de collecte automatisée des données nécessaires à l'analyse d'un site avec la start-up BON DE VISITE, qui divisera par deux le temps nécessaire à cette étude.

QualiBIM : la certification au cœur de la transition numérique du bâtiment

Convaincu que l'adoption du BIM dans le secteur du bâtiment constitue un fort levier d'amélioration de la qualité de l'habitat, QUALITEL a initié dès 2015 le projet QualiBIM. L'objectif : associer les exigences de la certification aux supports de conception numérique, renforcer la collaboration entre les professionnels et optimiser l'évaluation des projets.

En 2018, deux outils ont été développés : une application qui intégrera le référentiel NF Habitat au sein des logiciels de modélisation Revit et ArchiCAD et une plateforme collaborative visant au partage de la maquette numérique par tous les acteurs d'un projet. Ces supports seront expérimentés en 2019 sur des opérations réelles.

10

**PARTENARIATS AVEC
DES ACTEURS MAJEURS DU SECTEUR***

* CSTB, MeilleureCopro, Octopus lab, laboratoire Eiffel, Untec, Alliance HQE-GBC, EVEA, BON DE VISITE, Goodwill management, Association Effnergie, CNPP

** Source : Baromètre Qualitel 2017

LA PAROLE À

Jean-Frédéric BAILLY,
Directeur des études
et de la recherche



Concevoir les futurs outils et services nécessite d'y associer des acteurs de pointe. QUALITEL développe, dans cet objectif, une forte politique partenariale avec des start-up et organismes du secteur. Ensemble, nous mutualisons nos expertises et œuvrons à la qualité de l'habitat.



ZOOM SUR

UN GUIDE TECHNIQUE POUR LA RÉNOVATION ACOUSTIQUE

Avec 30% d'insatisfaction**, le bruit fait partie des premières préoccupations des français dans leur logement. Accompagner les professionnels de la rénovation sur ce sujet est un impératif. Tel est l'objectif du guide réalisé par QUALITEL à destination des acteurs de la construction. Proposant un ensemble de solutions techniques, celui-ci vise l'amélioration de la performance acoustique des bâtiments dans les opérations de rénovation.

Téléchargez notre guide Réussir l'acoustique en rénovation sur notre site.



Porter l'enjeu de la qualité auprès de tous les publics

Sensibiliser les particuliers à la qualité de l'habitat et associer chacun à l'amélioration de son logement est l'une des missions de QUALITEL. L'enjeu : faire de chaque particulier un acteur du bien-vivre chez soi pour faire progresser confort, performance et sécurité. Dans cet objectif, QUALITEL a expérimenté en 2018 de nouveaux outils d'information. Modernité, accessibilité, proximité en sont les principales caractéristiques.

Un portail web revisité

Conseils pratiques pour bien construire son logement, fiches techniques pour le rénover ou choisir ses professionnels, check-list de visite, vidéos pédagogiques sur les éco-gestes... autant de services qui sont accessibles depuis janvier 2019 sur le nouveau portail web qualitel.org/particuliers, avec des contenus déportés sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram. Élaborée tout au long de l'année 2018 et reposant sur une logique de service, cette nouvelle offre a pour ambition de proposer des informations utiles au particulier en vue de le guider dans ses choix.

Pour plus d'information, consultez notre site.

Un engagement sur les réseaux sociaux

Dans le cadre d'une communication plurielle et dans l'objectif d'atteindre un large public, QUALITEL a investi les réseaux sociaux, notamment Facebook et Instagram. Sensibilisation aux gestes du quotidien ou communication sur les bénéfices de la certification ont composé des contenus volontairement décalés et modernes. Nous avons pu constater, au travers des nombreuses discussions engagées sur les réseaux, que la qualité de l'habitat est un sujet sur lequel il y a beaucoup à dire et à apprendre !

 **Groupe Qualitel**

 **Association Qualitel**

Vers un carnet numérique du logement

Obligatoire pour chaque logement neuf à partir de 2020 et les logements existants à partir de 2025, le carnet numérique du logement vise à réunir l'ensemble des informations nécessaires au suivi et à l'entretien de son logement. Après avoir participé, en 2017, à l'expérimentation du Plan Transition Numérique dans le Bâtiment (PTNB) avec la mise en œuvre d'un prototype testé par près de 1000 particuliers, QUALITEL a poursuivi en 2018 sa réflexion en tirant les enseignements des travaux menés. L'objectif : positionner QUALITEL comme opérateur de carnet numérique en proposant, au-delà d'une plateforme de centralisation de documents, une véritable offre de services personnalisés, utiles au maintien ou à l'amélioration de la qualité de son habitat.

Pour en savoir plus sur le carnet numérique du logement, consultez notre site.

LA PAROLE À

Sandrine LOUIT,
Directrice du marketing
et de la communication



En donnant à chacun les clés pour un habitat meilleur, QUALITEL vise à devenir l'expert référent en matière d'information sur la qualité du logement auprès du grand public. Cela passe par une offre d'information entièrement repensée, claire, attractive, au plus proche des usages actuels.

 **16 500**
INTERACTIONS SUR
LES RÉSEAUX SOCIAUX

 **+ 200**
ARTICLES ET CONSEILS
SUR [QUALITEL.ORG/](http://QUALITEL.ORG/PARTICULIERS)
PARTICULIERS



BAROMÈTRE QUALITEL : LA QUALITÉ DE L'HABITAT AU CŒUR DU DÉBAT PUBLIC

Suite au succès de la première édition, QUALITEL a renouvelé, en 2018, son évaluation de la qualité de vie des français dans leur logement. Réalisé en partenariat avec Ipsos, auprès de 3400 personnes, le baromètre Qualitel portait cette année sur deux enjeux d'avenir : l'habitat rénové et les services connectés. Deux enseignements majeurs en sont ressortis. D'une part, la qualité perçue d'un logement rénové augmente significativement au-delà de 5 travaux réalisés. D'autre part, une attente vis-à-vis des objets connectés centrée sur des besoins concrets en matière de sécurité, de maîtrise des charges ou de maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées.

Retrouvez l'intégralité des résultats du baromètre Qualitel 2018 sur notre site.





Inscrire la performance au cœur de chaque projet immobilier

Proposer expertises et solutions au service de la performance technique des opérations immobilières tout au long de leur cycle de vie, accompagner les maîtres d'ouvrage dans leur processus qualité par des prestations sur-mesure d'évaluation et d'expertise, telles sont les missions de QIOS, filiale technique du Groupe QUALITEL.

Dans ce cadre QIOS propose une gamme de services en acoustique et vibration, assistance et conseils, diagnostic et expertise, BIM-AMO-Support, énergie et environnement, certification produits et ouvrages.

Une croissance significative sur l'ensemble de l'offre de service

En 2018, QIOS a poursuivi son développement en réalisant des missions particulièrement variées - diagnostics, audits et études, évaluation et expertise, optimisation, contrôle et mesures ou encore suivi - dans les domaines de l'acoustique, de la thermique, de la santé, de l'environnement, de l'énergie ou du numérique. L'amplification de ses activités d'audit industriel à destination du CSTB fut par ailleurs significative avec la signature d'un nouveau contrat relatif aux applications « baies et vitrages ».

Une nouvelle expertise en BIM pour faire progresser connaissances et compétences

QIOS a également enrichi son expertise sur des sujets majeurs tel que le BIM. En la matière, l'offre proposée s'inscrit dans une triple orientation : l'assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMO) BIM en vue d'accompagner les maîtres d'ouvrage dans la mise en place et le déploiement des stratégies BIM, l'intégration des équipes de maîtrise d'œuvre en tant que BIM Manager ou la mise à disposition d'un coordinateur BIM. Véritables aides à la décision, ces expertises spécifiques délivrées par QIOS apportent des conseils précieux tout au long du cycle de vie, en phases de programmation, concours, étude, sélection, travaux et exploitation des projets immobiliers.

Des missions d'expertise exemplaires

Parmi les projets emblématiques réalisés en 2018 : l'audit technique et réglementaire des bâtiments et la définition des scénarios d'évolution des projets immobiliers de l'Office national des forêts (ONF) et l'assistance à la maîtrise d'ouvrage pour la mise en œuvre de la certification NF Habitat sur une opération de construction de 53 logements collectifs à Miramas par Bouygues Immobilier. En 2018, QIOS a également initié une mission d'assistance à la maîtrise d'ouvrage pour la mise en œuvre du processus BIM dans la conception du nouveau centre de secours de la Brigade de Sapeurs-Pompiers de Rueil-Malmaison.

3000

MISSIONS D'ÉVALUATION
ET D'EXPERTISE RÉALISÉES EN 2018

20

ANS D'EXPÉRIENCE

50

EXPERTS INTERVENANT
EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

200

CLIENTS RÉGULIERS

LA PAROLE À

Didier CHRISTOPHLE,
Président de QIOS



Fort d'une expérience de plus de 20 ans et rompu aux projets complexes, QIOS intervient en tant qu'expert indépendant sur de nombreux programmes immobiliers et accompagne ses clients dans le pilotage de la performance.

ZOOM SUR

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR DANS LE RÉSIDENTIEL : UNE OFFRE D'EXPERTISE CONSOLIDÉE

En tant qu'expert, QIOS propose à ses clients, depuis trois ans, un accompagnement dans l'amélioration de la qualité de l'air au sein des espaces fermés. Définition et mise en œuvre d'une stratégie QAI (Qualité de l'Air Intérieur), formation des équipes, identification des sources de pollution inhérentes au projet de construction et à son environnement dès sa programmation... les actions déployées permettent d'optimiser les solutions constructives, d'orienter l'architecture du projet, son implantation ou le choix des matériaux et équipements. Par le suivi du chantier, QIOS s'assure du respect de ses prescriptions et met en place des actions de sensibilisation. Enfin, une campagne de mesures est effectuée à la livraison en vue d'évaluer les performances atteintes par les opérations de construction.





Accompagner la mutation des professionnels de l'immobilier

Un développement en formation professionnelle pour une approche globale de la qualité

En faisant l'acquisition, le 1^{er} avril 2018, d'un organisme de formation, QUALITEL élargit son champ d'action et crée QUALITEL Formation.

L'objectif : se donner les moyens d'accompagner les professionnels dans l'acquisition de nouvelles compétences pour mieux appréhender les transitions numérique, énergétique et environnementale.

Afin de proposer une offre complète dès septembre 2019, QUALITEL Formation travaille avec les membres de QUALITEL à l'élaboration d'un catalogue en lien avec les expertises du Groupe et notamment de ses référentiels de certification.

Un partenariat avec la FNAIM pour la formation des copropriétés

QUALITEL et la FNAIM sont lauréats de l'appel à projets lancé en 2018 par le Ministère de la Transition écologique et solidaire pour développer un programme de formation en 2019 et 2020 à destination des syndicats de copropriété, conseils syndicaux et copropriétaires sur l'ensemble du territoire national.

QUALITEL 
FORMATION



ZOOM SUR L'INNOVATION

ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE NOS ACTIVITÉS

Une stratégie d'innovation dynamique

La politique de QUALITEL en matière d'innovation est ambitieuse.

La création d'une direction de la stratégie numérique, le recrutement de data scientists ou encore d'un chef de projet transformation numérique attestent de cette volonté.

Au cœur de cet engagement se trouvent des sujets de recherche expérimentaux : l'interface vocale par exemple, en vue d'optimiser les outils à destination de ses clients et sous-traitants, ou encore la mise en place d'une démarche d'open innovation. L'Innovation Day organisé en 2018 a ainsi permis de recueillir près de 300 idées, signe de la forte implication des collaborateurs du Groupe.

* Direction générale des finances publiques

Valorisation des données et cybersécurité : deux priorités

L'exploitation et la valorisation de la data est un enjeu majeur pour QUALITEL. Dans le cadre des observatoires de la certification, par exemple, QUALITEL développe des solutions innovantes pour exploiter la richesse de ses données et permettre à ses clients de se comparer et de progresser dans la qualité de leurs opérations. Mais aussi, grâce au croisement de ses propres bases de données avec les bases de données publiques comme celle récemment ouverte par la DGFIP* qui porte sur les 15 millions de transactions immobilières réalisées en France depuis 5 ans, QUALITEL peut tirer des enseignements utiles.

En matière de cybersécurité, des tests d'intrusion menés en 2018 sur l'outil GISELE permettent aujourd'hui à QUALITEL de disposer d'un très bon niveau de protection contre les risques de piratage. Ils seront étendus, à partir de 2019, à d'autres outils du Groupe en vue d'élever son niveau de protection.



Le bien-vivre au travail

Fidèle aux valeurs de respect, d'engagement et loyauté, d'esprit d'équipe, de progrès et de rigueur qui forgent son identité, QUALITEL s'emploie, chaque jour, à agir en acteur social et responsable. Au cœur de la démarche RSE initiée par le Groupe dès 2016, la gestion des ressources humaines vise à donner à chacun les moyens de développer ses compétences individuelles tout en participant à l'efficacité collective et à favoriser un cadre agile, convivial et collaboratif.

L'adaptation aux grandes transitions est, dans ce cadre, un axe prioritaire.

En 2018, QUALITEL a ainsi mis l'accent sur le déploiement du télétravail et la poursuite de la transformation numérique du Groupe.



L'ensemble des collaborateurs de QUALITEL réuni lors de la convention interne 2018

◆ Promouvoir la non-discrimination dans l'emploi

Dans le cadre de sa démarche sociale et sociétale, QUALITEL est particulièrement attentif au respect de la parité, ainsi qu'à l'embauche et au maintien dans l'emploi des seniors et personnes en situation de handicap. Outre ses obligations réglementaires, le Groupe déploie, en matière de non-discrimination dans l'emploi, une politique volontariste associant l'ensemble de ses collaborateurs. En matière de handicap, une campagne de sensibilisation est ainsi menée en interne chaque année à l'occasion de la semaine nationale pour l'emploi des personnes handicapées. Une commission dédiée permet également de proposer un accompagnement spécifique au maintien dans l'emploi avec des aménagements de postes. Dans le cadre de son dispositif d'achats responsables, le Groupe développe enfin le recours à des structures d'insertion spécialisées.



Le Groupe déploie, en matière de non-discrimination dans l'emploi, une politique volontariste associant l'ensemble de ses collaborateurs. En matière de handicap, une campagne de sensibilisation est ainsi menée en interne chaque année à l'occasion de la semaine nationale pour l'emploi des personnes handicapées.

◆ Encourager la convivialité et le bien-vivre au travail

Les initiatives de QUALITEL en faveur du bien-être de ses collaborateurs sont nombreuses et variées : convention interne, journées d'équipe, ateliers créatifs. En 2018, l'organisation d'un Innovation Day, opération d'open innovation, a permis de recueillir auprès des collaborateurs près de 300 idées en faveur du développement des activités du Groupe ou de l'optimisation de son organisation. Parmi celles-ci, la mise en place de la mission d'un chargé du bien-vivre au travail qui va être expérimentée dès 2019.



178

COLLABORATEURS DONT :



53 %

DE FEMMES



47 %

D'HOMMES

◆ Accompagner la transition numérique

Les nouvelles technologies numériques sont également fortement déployées au service des activités du Groupe. Elles visent l'acquisition d'expertises, l'évolution des méthodes de travail ou l'élaboration de nouveaux outils. Pour le développement des compétences de ses collaborateurs, QUALITEL a mis en place l'école du TANU proposant des modules d'auto-formation personnalisés sur des sujets liés aux réseaux sociaux, à la maîtrise des outils collaboratifs, à la gestion documentaire ou encore aux impacts managériaux. En 2018, un nouvel indicateur d'intéressement inhérent au taux de participation à ces auto-formations a été instauré afin de mobiliser plus fortement l'ensemble des collaborateurs. Dans le cadre du plan de formation, ceux-ci sont également incités à sélectionner des formations digitales plutôt que présentielle.

7h

D'AUTO-FORMATION AU NUMÉRIQUE POUR 90% DES COLLABORATEURS DU GROUPE

LA PAROLE À

Maryline VONARX,
Directrice des ressources humaines



Pour QUALITEL, l'ambition est de créer un environnement dynamique, d'impulser un esprit de collaboration, une communication ouverte et un respect mutuel. Cette forte proximité est initiée dès l'intégration de chaque collaborateur afin que chacun puisse jouer son rôle dans la réussite collective du Groupe.

◆ Faciliter la collaboration via des outils adaptés

En matière de numérique, le développement des outils collaboratifs fait également partie des priorités. En 2018, le déploiement d'Office 365 s'est ainsi poursuivi. Messagerie instantanée et visio, plateformes de partage de documents font désormais partie des supports à disposition des collaborateurs du Groupe. Dans le cadre de son système d'information, la direction des ressources humaines a également élaboré des outils plus intuitifs, plus modernes et plus ergonomiques à destination des collaborateurs. En 2019, sera notamment initiée la dématérialisation des entretiens annuels et professionnels.



Pour en savoir plus, consultez la rubrique RSE de qualitel.org



CONFORTER L'AUTONOMIE PAR LE TÉLÉTRAVAIL

Chantier phare de 2018, l'expérimentation du télétravail au sein de QUALITEL a bénéficié à plus d'un tiers des collaborateurs du Groupe. Réduction du stress et des temps de transports, augmentation de la productivité : avec pour objectifs de favoriser l'autonomie et la responsabilisation de chacun mais également la confiance et l'engagement mutuel, ce dispositif a recueilli une grande satisfaction auprès des collaborateurs. Organisée de février à décembre, cette phase de test reposait sur un processus parfaitement structuré comprenant communication, accompagnement à la conduite du changement, déploiement d'équipements et outils collaboratifs et formations en direction des managers. Une nouvelle organisation du travail est en réflexion dans le cadre d'un projet plus global relatif à l'organisation du temps de travail.

1/3

DES COLLABORATEURS BÉNÉFICIAIRES DU TÉLÉTRAVAIL



Un engagement solidaire en faveur du logement pour tous

Favoriser l'accès au logement pour les plus défavorisés, former aux bons usages de l'habitat, soutenir la recherche scientifique et développer des outils numériques au service de la solidarité, tels sont les objectifs poursuivis par le Fonds de dotation, créé par QUALITEL dans le cadre de son engagement en faveur de la promotion de la qualité de l'habitat et du logement des populations fragilisées.

◆ Une notoriété grandissante

Avec 222 candidatures, 18 projets financés et 136 000 euros versés dans le cadre de son appel à projets annuel, l'année 2018 a battu tous les records de participation. Des chiffres qui démontrent à eux-seuls la reconnaissance aujourd'hui acquise par le Fonds de dotation QUALITEL auprès des associations et symbolisent la forte montée en puissance de la structure qui doublera, en 2019, son accompagnement avec une dotation de plus de 200 000 euros. Parmi les projets soutenus, soulignons la croissance des projets numériques, comme Entourage ou Solinum, qui proposent des plateformes de mise en relation entre SDF et riverains ou de référencement des services et lieux d'accueil.

◆ Le développement du mécénat pour un accompagnement renforcé

L'année 2018 était également marquée par l'engagement de trois nouvelles entreprises Malakoff Médéric Humanis, Rockwool et Pierre Étoile aux côtés de CERQUAL Qualitel Certification, mécène historique du Fonds. Chacune d'entre elles a pu récompenser, sous forme de prix spéciaux, des initiatives solidaires en lien avec leurs métiers et enjeux : la lutte contre la précarité énergétique, le progrès pour l'autonomie des séniors ou le déploiement de places d'hébergement. En 2019, l'appui de sept nouveaux mécènes BNP Paribas Real Estate, Qualibat, Fase, Nicoll, Fédération des Ascenseurs, Diagonale et Qualigaz renforcera l'assise du Fonds et contribuera à l'accroissement du nombre de projets soutenus.

LA PAROLE À

Chantal JANNET,
Présidente du Fonds
de dotation QUALITEL



Nous sommes très fiers de pouvoir soutenir des projets ambitieux, de permettre à des idées novatrices et audacieuses de s'exprimer et ainsi contribuer à l'innovation sociale et solidaire d'associations admirables.



DEPUIS SA CRÉATION EN 2012 :

87

PROJETS SOUTENUS SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

550

DOSSIERS ÉTUDIÉS

850 K €

VERSÉS

◆ La mobilisation du grand public via le crowdfunding

1 euro ajouté pour 1 euro versé par le grand public, tel est le fonctionnement des campagnes de crowdfunding menées depuis deux ans en partenariat avec Les Petites Pierres. En 2018, 7 campagnes ont soutenu des projets emblématiques, comme la Cité des dames, un lieu d'accueil pionnier pour les femmes sans abri inauguré début 2019 à Paris. Le crowdfunding permet au Fonds de démultiplier son impact social et d'illustrer son engagement en faveur d'un mécénat novateur orienté vers les nouvelles pratiques numériques.



LE PRIX COUP DE CŒUR DES COLLABORATEURS DE QUALITEL DÉCERNÉ À L'ASSOCIATION IGLOU

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale (RSE), QUALITEL associe fortement ses collaborateurs aux actions menées par le Fonds de dotation. Tel est l'objectif des visites d'associations organisées sur site. Telle est également l'ambition du nouveau prix coup de cœur des collaborateurs initié en 2018 afin de distinguer un projet particulièrement innovant. Pour sa première édition, les salariés du Groupe ont choisi de valoriser le projet Igloo qui prévoit la construction, en plein Paris, de 50 tentes isothermes destinées à l'hébergement d'urgence en période de grand froid.





**Retrouvez la Rétrospective 2018
en ligne sur le nouveau site
qualitel.org**