

Rapport d'activité 2014

Association QUALITEL

ÉDITORIAL



Il y a quarante ans, le ministère chargé du Logement créait l'association QUALITEL, avec une ambition : promouvoir la qualité de la construction pour améliorer le cadre de vie des Français.

Je salue l'action menée par cette structure qui a su anticiper les enjeux et les évolutions techniques dans les domaines de l'énergie et de l'environnement. Son travail de certification a permis une meilleure prise en compte des enjeux de santé, d'acoustique, de rénovation thermique et énergétique. Autant de critères qui participent à la qualité de l'habitat et qui

sont aujourd'hui reconnus et partagés par l'ensemble des professionnels. L'association a en effet veillé à diversifier son approche aussi bien auprès des bailleurs sociaux que des promoteurs, des particuliers et des collectivités.

QUALITEL a conduit des activités opérationnelles au plus près du terrain, tout en assurant une mission stratégique d'intérêt général : l'information du grand public. Le comportement et les usages des habitants ont toujours été au cœur des réflexions de l'association, et les actions de sensibilisation au bon usage des logements et de leurs équipements sont des initiatives remarquables qu'il convient de diffuser.

À chaque décennie ses grands défis : aujourd'hui c'est celui du numérique. C'est un chantier majeur sur lequel QUALITEL s'est fortement investie. L'association doit accompagner les acteurs dans cette dynamique, notamment dans la mise en place du futur carnet numérique du logement.

Le ministère du Logement poursuit plus que jamais des objectifs ambitieux en matière de construction et de rénovation de logements. Je sais que QUALITEL sera à ses côtés et je vous en remercie, tout en vous encourageant à poursuivre dans cette voie dans l'intérêt de l'économie de la filière et pour nos concitoyens.

Sylvia PINEL
Ministre du Logement,
de l'Égalité des territoires
et de la Ruralité

Rapport d'activité

2014



LOGISENS, OPH DU CANTAL, opération à Aurillac (15) - ©28



FRANCE HABITATION, opération à Noisiel (77) - ©2

QUALITEL

- 06 Les structures
- 07 Le conseil d'administration

40 ANS D'HISTOIRE

- 08 L'Association QUALITEL, 40 ans au service de la qualité du logement
- 12 L'information du grand public
- 14 L'évolution de la certification et des référentiels
- 20 L'acoustique dans l'habitat
- 22 La performance énergétique des bâtiments
- 24 La santé dans le logement
- 26 L'évolution des modes constructifs

ACTIVITÉ 2014

- 30 Les temps forts 2014
- 34 Les partenariats dans le cadre de la certification
- 37 L'activité du groupe
- 43 Le développement durable au quotidien dans le groupe
- 45 Les ressources humaines

RÉSULTATS FINANCIERS

- 47 © Crédits photos





40 ANS AU SERVICE DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT

2014 est l'année des quarante ans de l'Association QUALITEL. Ce rapport anniversaire est l'occasion de revenir sur le chemin parcouru dans les domaines de la certification, de la performance énergétique, de l'acoustique, de l'information des usagers et de donner la parole à des personnalités – politique, maître d'ouvrage, architecte, représentant des consommateurs – avec qui nous œuvrons pour la qualité du logement.

Que de progrès accomplis en quatre décennies. Désormais, la qualité de la construction atteint dans certains domaines, comme la thermique, la sécurité électrique et le choix des matériaux, un niveau remarquable. Les maîtres d'ouvrage n'ont, quant à eux, pas cessé de progresser dans leur organisation mais aussi leur approche de l'acte de construire avec un début de formalisation de la démarche en coût global.

Ce bilan positif est un encouragement pour la poursuite de notre action dans les années à venir. Il ne doit pas masquer les difficultés qui se présentent à nous pour une offre de logements abordables en quantité suffisante.

Notre ambition en matière de certification est maintenant de proposer une offre exigeante adaptée au niveau de maturité, en matière de maîtrise de la qualité, des maîtres d'ouvrage publics et privés. Issue d'un travail entrepris il y a quelques années, elle verra le jour à la rentrée 2015.

Sur cette base, l'Association continue à se positionner comme un partenaire pour aider les maîtres d'ouvrage à relever le défi du bâtiment responsable à horizon 2020. Cela passe par la définition de repères quantifiables et partagés mais aussi par

la réussite de la transition numérique. Source d'économies d'échelle, cette évolution du secteur est incontournable alors que les coûts du bâtiment écartent encore trop de Français de la propriété ou pénalisent le lancement de projets de rénovation.

Enfin, plus que jamais, l'information du public sera une des priorités des actions de l'Association. Dans un bâtiment qui se complexifie et sur lequel repose des enjeux d'économies d'énergie nationaux, l'occupant a un rôle incontournable dans l'atteinte de la performance d'usage mais aussi pour le maintien de la qualité dans le temps. Notre ambition est de faire de lui un acteur éclairé de la qualité du logement mais aussi qu'il puisse s'épanouir et tirer profit pleinement d'un cadre de vie réussi.

« Notre ambition est de faire du consommateur un acteur éclairé de la qualité du logement »

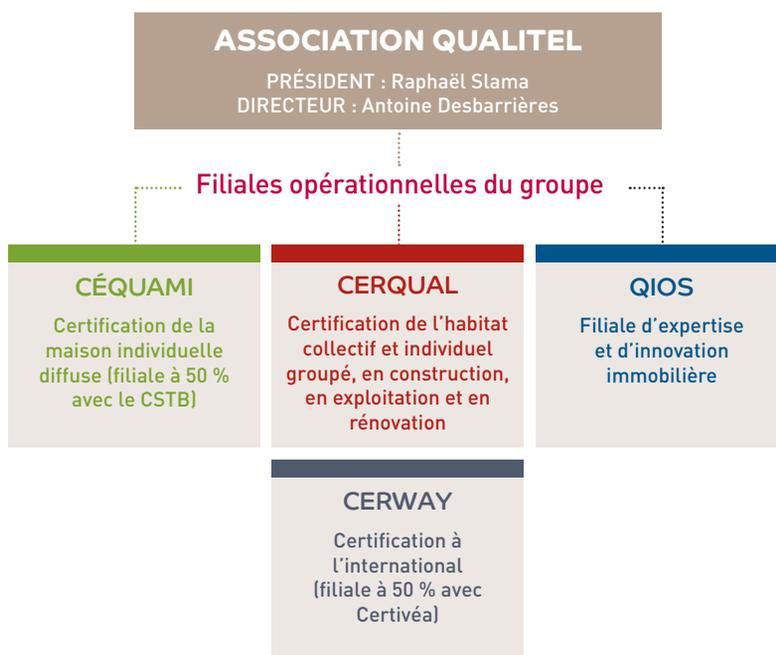


Raphaël SLAMA
Président
de l'Association QUALITEL

LES STRUCTURES



De par son activité de certification, activité de nature commerciale selon le Code de la Consommation et ne bénéficiant pas de subvention de l'État, l'Association QUALITEL a longtemps constitué une « entreprise-association » selon la terminologie utilisée dans le rapport publié par le Conseil d'État à l'occasion de l'anniversaire de la loi de 1901. Depuis 2004, cette activité a été transférée dans une filiale, CERQUAL, SAS filiale à 100 % de l'Association, cette dernière se consacrant essentiellement à une activité d'intérêt général. Une filiale existait par ailleurs pour l'expertise et l'évaluation, CEQUABAT, devenue aujourd'hui QIOS. La certification de la maison individuelle fait l'objet d'une filiale commune avec le CSTB, CÉQUAMI. Puis en 2013, la filiale CERWAY a été créée par CERQUAL en collaboration avec Certivéa (filiale du CSTB) pour porter l'offre de certification à l'international.



De gauche à droite :

- Jean-Yves COLAS, Directeur Études et Recherche de CERQUAL
- Antoine DESBARRIÈRES, Directeur de l'Association QUALITEL, Président de CERQUAL
- Xavier DANIEL, Directeur Délégué de CERQUAL
- Thierry GUYOT, Secrétaire Général de l'Association QUALITEL, Président de Qios

©4

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ASSOCIATION QUALITEL AU 7 AVRIL 2015

Le conseil d'administration de l'Association rassemble autour de l'objectif qualité tous les acteurs concernés par le logement : associations de consommateurs, organisations professionnelles impliquées dans l'habitat et pouvoirs publics.

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) : Patrick POLLANTRU
- **CGL** (Confédération Générale du Logement) : Hugues DIALLO
- **CLCV** (Consommation Logement et Cadre de Vie) : Jean-Philippe BONNIN (Vice-président)
- **CNL** (Confédération Nationale du Logement) : François LACHGAR (membre du Bureau)
- **FNFR** (Fédération Nationale des Familles Rurales) : Chantal JANNET (membre du Bureau)
- **UNAF** (Union Nationale des Associations Familiales) : Jean-Marie CORDIN

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) : Pascal BERTRAND (Secrétaire)
- **FEPL** (Fédération des Entreprises Publiques Locales) : Pierre de LA RONDE
- **FNAIM** (Fédération Nationale de l'Immobilier) : Benoît FAUCHARD
- **UMF** (Union des Maisons Françaises) : Dominique DUPERRET
- **USH** (Union Sociale pour l'Habitat) : Christophe BOUCAUX (membre du Bureau)
- **UNPI** (Union Nationale de la Propriété Immobilière) : Jean FERRANDO

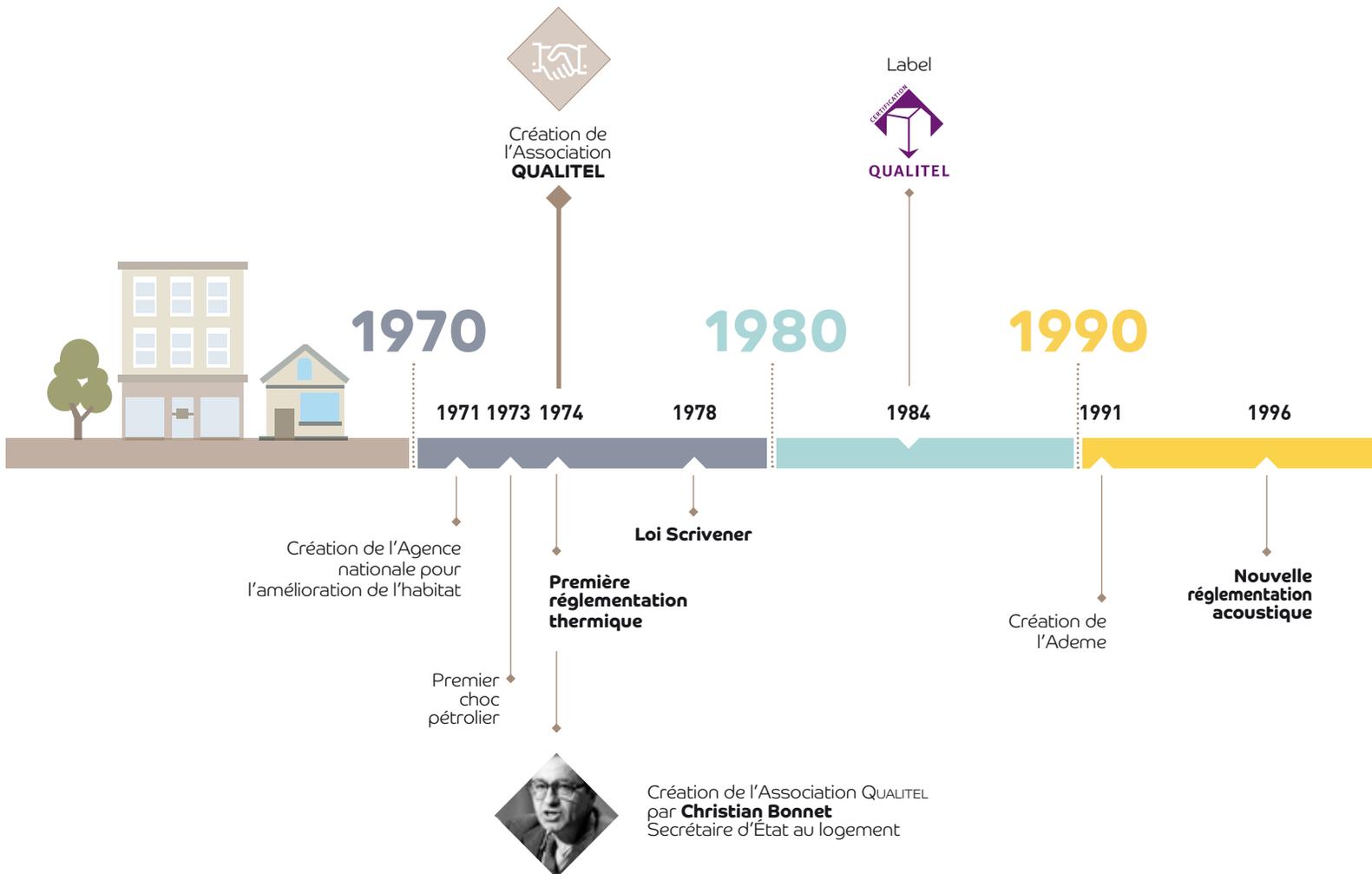
GROUPE 3 : Associations et organismes représentatifs des professionnels concourant à la réalisation des bâtiments

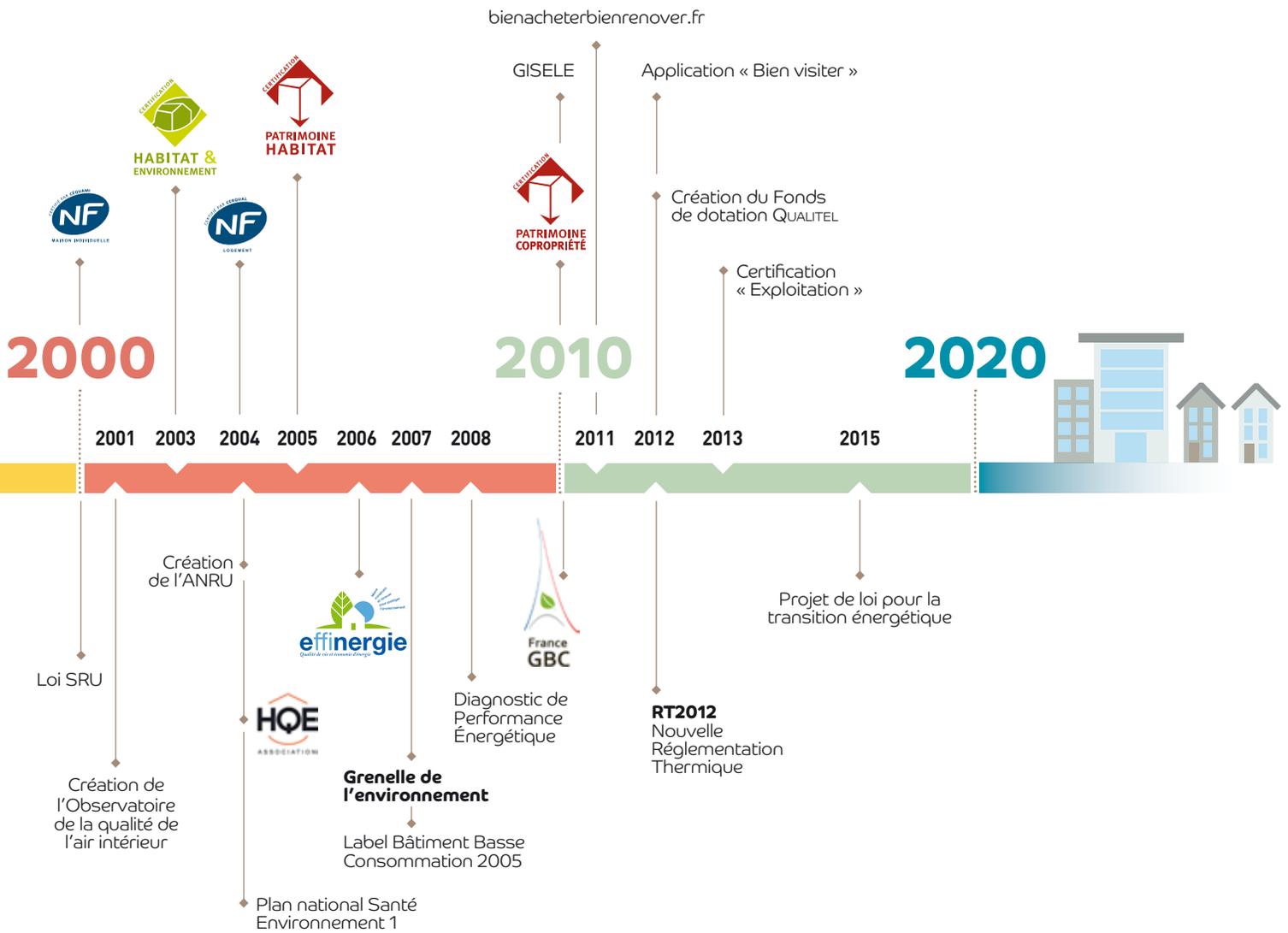
- **AIMCC** (Association des Industries de Matériaux, Composants et Équipements pour la Construction) : Julie CHAMINADE
- **CAPEB** (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment) : Dominique METAYER
- **CINOV** (Fédération des syndicats des métiers de la prestation intellectuelle 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) : Jean-Manuel RODRIGUEZ
- **UNSAFA** (Union Nationale des Syndicats Français d'Architecture) : Lionel BLANCARD de LERY (membre du Bureau)
- **UNTEC** (Union Nationale des Économistes de la Construction) : Pierre MIT (Trésorier)

GROUPE 4 : État, collectivités publiques, organismes d'intérêt général, établissements publics de recherche et autres entités concourant à la qualité

- **Représentants de l'État**
 - Représentant du Secrétaire d'État au Logement : Raphaël SLAMA (Président)
 - Représentant du Secrétariat d'État au Logement (DGALN / DHUP) : Katy NARCY
- **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 Qualité Construction) : Philippe ESTINGOY
- **Association APOGEE** : Michel JOUVENT
- **CSTB** (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) : Charles BALOCHE (membre du Bureau)
- **FNSCL** (Fédération Nationale des Services Conseils du Logement) : Xavier CZECH

L'ASSOCIATION QUALITEL, 40 ANS AU SERVICE DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT





L'ASSOCIATION QUALITEL, 40 ANS AU SERVICE DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT



1970

1980

1990

2000

2010

La création de QUALITEL s'inscrit dans le contexte de la France des années 1950 et 1960 qui doit répondre aux défis posés par la reconstruction et par l'urbanisation sur fond du développement industriel des Trente Glorieuses. Pour y répondre, des millions de logements procurant le clos, le couvert, l'hygiène et un confort certain avec l'eau chaude et le chauffage ont été construits.

Au début des années 1970, la pénurie prend fin et les Français, devenus plus exigeants, aspirent à un logement de qualité. Pour répondre à cet enjeu, le CSTB (Centre scientifique et technique du bâtiment) développe une cotation sur la base de critères objectifs concernant l'acoustique, la thermique, les matériaux, la distribution du logement. Propriétaire de cette méthode, l'État souhaite un observateur indépendant et crée en 1974 une organisation spécifique seule habilitée à l'appliquer, l'Association QUALITEL. Par la suite, l'État rend la cotation QUALITEL obligatoire pour les opérations de logement social qu'il finance par des aides à la pierre et dont il veut mesurer la qualité.

ANNÉES 1970, UNE VÉRITABLE ASPIRATION SOCIALE À UN LOGEMENT DE QUALITÉ

La gouvernance de l'Association est assurée par un conseil d'administration où figurent toutes les grandes organisations professionnelles de l'offre de logement et de la construction, les organismes publics qui œuvrent dans le domaine de la qualité du logement, ainsi qu'un grand nombre d'organismes représentatifs des usagers du logement et des consommateurs. Après un premier président, Maurice Giraud, l'État confie la présidence de l'Association à un fonctionnaire proche du ministère du Logement, Jean Millier. Puis Claude Bozon lui succède, et

enfin Raphaël Slama. L'activité opérationnelle est assurée, hier comme aujourd'hui, par du personnel salarié : Claude Tréhin est le premier directeur, Antoine Desbarrières lui succède en 2002.

UNE VOCATION, LA CERTIFICATION

Peu de temps après la création de l'Association, la loi dite Scrivener de 1978 consacrée à l'information des consommateurs fixe le cadre juridique de l'activité de certification de produits et de services : « un organisme indépendant atteste, à la demande du fabricant ou du prestataire, que le produit ou service est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles ». L'élaboration du référentiel doit garantir la représentation de l'ensemble des intérêts concernés : professionnels, consommateurs, pouvoirs publics, sans prédominance de l'un d'entre eux. Le conseil d'administration de QUALITEL, qui approuve les référentiels, représente ce pluralisme. Au fil du temps, le dispositif de certification évolue. QUALITEL est reconnue comme organisme certificateur en 1982. La certification du logement social cesse d'être obligatoire et devient une démarche volontaire. Dans les années 1990, les promoteurs privés rejoignent les organismes sociaux dans la démarche de certification. Celle-ci reste clairement orientée vers le consommateur.

► L'ENVIRONNEMENT, UNE NOUVELLE PRIORITÉ

Avec les années 2000, l'Association fait évoluer son référentiel historique Qualitel pour aborder les nouvelles priorités : l'environnement, avec le lancement de la certification Habitat & Environnement en 2003, et la rénovation du parc existant, avec la certification Patrimoine Habitat en 2005. En même temps, l'Association filialise son activité opérationnelle de certification



SAHLM IRP, opération à Versailles (78) - ©5



ART IMMOBILIER CONSTRUCTION, opération à Cannes la Bocca (06) - ©6



REIMS HABITAT, opération à Reims (51) - ©7

2020

en créant en 2004 CERQUAL, société par actions simplifiées. Si l'Association reste compétente dans le domaine des référentiels, elle se consacre aussi à l'information du public sur la qualité du logement et sa bonne utilisation pour le développement durable. Dans le même temps, le contexte national évolue : la deuxième étape de décentralisation en 2002 fait des collectivités territoriales des décideurs importants en matière de logement. Elles deviennent des partenaires essentiels de l'Association et de CERQUAL.

Une autre évolution concerne le rôle de l'État qui, même si l'Association est désormais propriétaire des référentiels, reste moteur dans la promotion des labels énergétiques. Depuis les années 80, l'État en fixe les niveaux, plus récemment en partenariat avec l'association Effinergie. En outre, le ministère en charge du logement reste une référence forte pour les orientations stratégiques de l'Association. Sur le plan économique, l'activité de certification connaît un développement constant et résiste à la crise. Les effectifs salariés du groupe atteignent aujourd'hui 170 personnes environ, pour l'ensemble QUALITEL, CERQUAL et QIOS, anciennement CEQUABAT, qui exerce son activité dans l'évaluation et l'expertise. Ces dernières années, l'Association QUALITEL s'engage plus fortement dans l'information du public avec la mise en ligne d'un guide de la qualité du logement, bienacheterbienrenover.fr, et le développement de GISELE, l'extranet du logement.

► DES PARTENARIATS STRATÉGIQUES

Deux filiales ont été créées avec le CSTB : CÉQUAMI, société chargée de la certification de la maison individuelle en secteur diffus, et CERWAY, filiale commune de CERQUAL et de Certivéa, chargée de promouvoir et de développer en partenariat avec l'Association HQE le modèle français de certification à l'international.

QUALITEL AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL, DU PROGRÈS TECHNIQUE ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Un autre partenariat stratégique concerne l'Afnor, détenteur de la marque NF, qui a permis le lancement de NF Logement à la demande de la FPI (Fédération des Promoteurs Immobiliers) et de NF Maison individuelle avec l'Union des maisons françaises (UMF). Enfin, QUALITEL poursuit son partenariat avec l'association Effinergie, détentrice de labels énergétiques délivrés par CERQUAL et CÉQUAMI en complément de leurs certifications.

À travers ses 40 années d'existence, l'Association QUALITEL a fait la preuve de la viabilité de son modèle économique, sans subvention publique, ainsi que de son utilité. Celle-ci repose sur quatre volets :

- ◆ la mesure objective des performances des bâtiments construits,
- ◆ l'anticipation de la demande sociale,
- ◆ l'essaiage des meilleures pratiques professionnelles à travers les référentiels,
- ◆ l'information du public.

Afin d'atteindre ces objectifs, le modèle économique et professionnel de QUALITEL repose sur trois valeurs : l'intérêt général, principe fondateur de l'Association, le progrès technique et la confiance dans son bénéfice pour la qualité de l'habitat, et enfin le développement durable. À l'origine, ce troisième axe était orienté sur le consumérisme, avec un fort attachement à la concurrence et aux prix les plus bas mais il a évolué pour intégrer aujourd'hui les préoccupations sociales et environnementales de la production des biens et services.



L'INFORMATION DU GRAND PUBLIC



Le consommateur usager, acteur de la qualité du logement

Les années 70 ont pu être qualifiées d'âge d'or du consumérisme, dans son sens premier, c'est-à-dire **la défense des droits et intérêts des consommateurs** par des actions concertées. Les pouvoirs publics reconnaissent les mouvements de défense des consommateurs qui se développent en France. Dans le secteur du logement, l'État crée QUALITEL non seulement pour évaluer les projets de logements mais aussi pour informer les usagers dans l'objectif d'en faire des consommateurs exigeants.

Les années 2000 marquent une nouvelle approche. La notion de consomm'acteur apparaît : un achat est aussi un acte citoyen, utilisé pour défendre des idées et des valeurs et influencer les façons de produire (industrie locale, commerce équitable...). Désormais **le consommateur est un acteur du marché à part entière**, s'intéressant à la réduction des déchets, à ses impacts environnementaux... Dans le cas d'un logement, la certification répond à cette volonté de choix en toute connaissance : transparence et précision des informations, confiance accordée à un organisme tiers qui évalue la conformité selon des critères publics de performance environnementale, de confort, de santé...

L'information au service de la qualité de l'habitat

La promotion de la qualité du logement est inscrite dans les missions de QUALITEL dès sa création. L'Association a pour cela édité des publications à destination du grand public et, depuis quelques années, a développé deux projets pour renforcer cette action.

► LE GUIDE DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT

bienacheterbienrenover.fr a été mis en ligne en 2011. Ce site a pour objectif de répondre aux préoccupations concrètes des internautes telles que « je prépare ma visite », « je fais faire des travaux », « je fais construire » ou encore sur des thèmes comme la réduction des consommations énergétiques ou l'optimisation de son budget... Il fournit également informations et conseils sur des solutions techniques. Pour s'adapter à différents usages, dont la mobilité, une application intitulée « Bien visiter » a été créée sur iPhone et Android en 2012 et 2013, pour accompagner le futur acquéreur lors de ses visites de biens.

► GISELE : L'EXTRANET DU LOGEMENT

Le deuxième projet a été le développement d'un extranet, à destination initialement des copropriétaires et syndics, avec pour objectifs de proposer des services à chaque étape de la vie du logement, d'archiver les données patrimoniales et les informations indispensables à la vie de la copropriété et utiles en cas de travaux, d'offrir des conseils pour l'utilisation et l'entretien des équipements. En septembre 2014, une version pour le logement social a été mise en ligne.

www.bienacheterbienrenover.fr

LE GUIDE DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT

215 000 visites

En 2014, le guide de la qualité a enregistré plus de 215 000 visites, ce qui représente 46 % d'augmentation de la fréquentation par rapport à 2013 et 150 % par rapport à 2012.



Au 31 décembre 2014, 74 copropriétés sont équipées de GISELE, soit près de 3 500 logements.

TÉMOIGNAGE



Reine-Claude Mader
Présidente de la CLCV

► Vous représentez une des premières associations de consommateurs, comment jugez-vous l'évolution de la qualité des logements ?

La qualité des logements s'est accrue ces dernières années grâce aux différentes réglementations techniques applicables et à l'amélioration des matériaux. Mais au-delà de la qualité, c'est de confort qu'il s'agit réellement, les logements devenant plus agréables à vivre.

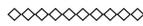
Toutefois, les litiges que nous rencontrons, certes minoritaires au regard du nombre de chantiers mis en œuvre, mettent en avant un manquement des professionnels dans la finalisation des ouvrages qu'ils livrent, une méconnaissance des techniques nécessaires pour respecter les contraintes de performance énergétique et une recherche de travailler « à moindre coût » au détriment de la qualité.

► Quelles sont, selon vous, les nouvelles attentes des consommateurs en matière de qualité de logement ?

Les attentes des consommateurs sont de différents types. Au-delà du confort thermique et acoustique qui constitue maintenant la base des exigences en matière de logements neufs, ils souhaitent également que le logement soit fonctionnel et agréable à vivre. Cela se traduit par l'emploi des matériaux utilisés notamment (mauvaise qualité des revêtements de sol par exemple). De fait, le logement doit être agréable à vivre, ceci dans une conception large prenant en compte le confort visuel, et même sa facilité d'entretien.

Au-delà de cela, le contexte économique est tel que le logement ne doit pas avoir un coût de fonctionnement trop onéreux. Il ne faut pas que les économies de charges engendrées par la bonne isolation du logement soient absorbées dans son entretien ou sa maintenance.

L'ÉVOLUTION DE LA CERTIFICATION ET DES RÉFÉRENTIELS



De la méthode QUALITEL aux référentiels de certification

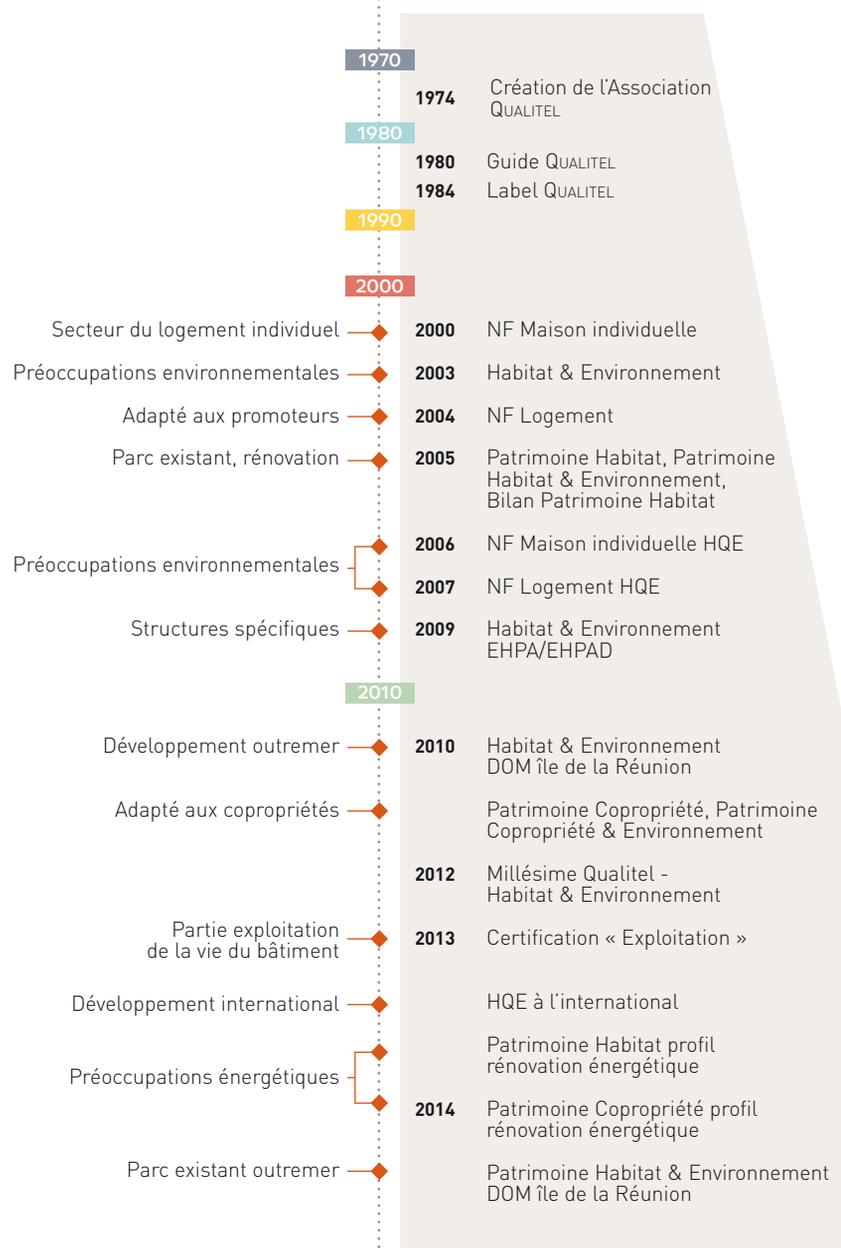
Pour apprécier de façon objective la qualité d'un logement, l'État crée en 1974 l'Association QUALITEL, organisme indépendant seul habilité à appliquer la méthode développée par le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB). Dans les années 80, le « Guide QUALITEL » permet d'évaluer un logement en attribuant des points à chaque indicateur suivant une cotation, sur la base de critères objectifs concernant : l'acoustique, la thermique, les matériaux, la distribution du logement... et d'attribuer le Label QUALITEL. L'État soutient à l'époque la construction de logements et attribue des subventions basées sur ce label. L'évaluation est ensuite rendue obligatoire pour les opérations de construction de logements sociaux à partir de 25 logements. La certification acquiert un nouveau statut lorsque le code de la consommation la régit en 1994, on parle alors de référentiels. Depuis 1996, QUALITEL puis ses filiales CERQUAL et CÉQUAMI sont accréditées par le Cofrac* pour délivrer ces certifications.



*CERQUAL n°5-0050 ET CÉQUAMI n°5-0047
SECTION CERTIFICATION DE PRODUITS ET SERVICES,
LISTE DES SITES ACCRÉDITÉS ET PORTÉE DISPONIBLE SUR WWW.COFRAC.FR

Évolution du contexte et des préoccupations

Évolution de la certification et des référentiels



EN BREF

Le référentiel de certification répertorie les exigences de qualité d'un bâtiment avec leur méthode d'évaluation ainsi que toutes les étapes du processus de certification. Il est élaboré par un organisme certificateur qui doit prendre en compte l'avis des parties intéressées (représentants des usagers de l'habitat, des professionnels de la construction et de l'offre de logement, de l'État, des collectivités publiques et d'autres organismes d'intérêt général).

Depuis 1974, les référentiels multicritères de QUALITEL ont anticipé les attentes en matière de qualité du logement et accompagné les acteurs du secteur. Ils couvrent aujourd'hui toutes les étapes du cycle de vie du bâtiment (construction, exploitation, rénovation), les différents types de logements (individuels et collectifs), et différents usages (logements, résidences services, établissements médico-sociaux).

L'évaluation et l'expertise

Au départ, QUALITEL s'appuie sur un réseau de bureaux de contrôle technique sous-traitants pour évaluer les projets. Le groupe a créé en 1997 CEQUABAT, une société spécialisée dans l'examen et l'évaluation, rebaptisée QIOS (pour Qualité Immobilier Optimisation Services) en 2013. QIOS a poursuivi en 2014 ses activités de services aux organismes certificateurs et développé sa diversification, axée sur quatre thèmes : acoustique et vibration, énergie et environnement, diagnostic et stratégie patrimoniale, assistance et conseil. Sur ce dernier volet, les missions portent principalement sur la mise en place de référentiels voire de méthodologies visant la maîtrise technique et performancielle des processus, des opérations ou encore de l'organisation.

La certification de la maison individuelle

Dès les années 90, QUALITEL se rapproche du CSTB, de l'Afnor et de l'Union nationale des constructeurs de maisons individuelles, dans le but de développer une certification ciblée sur la maison individuelle. En 1999, est créée CÉQUAMI, filiale à 50 % de QUALITEL et du CSTB, habilitée à délivrer dès 2000 la certification NF Maison Individuelle, en 2006, sa déclinaison HQE puis, quelques années plus tard, NF Maison Rénovée avec sa déclinaison HQE et la mention RGE.

TÉMOIGNAGE



Michel Delebarre

**Ancien Ministre d'État
Sénateur du Nord
Ancien Président de
l'Union Sociale pour l'Habitat**

■ Quels sont pour vous, désormais, les grands enjeux de la qualité du logement ?

Il y a inévitablement celui de la transition énergétique. C'est une exigence à la fois environnementale, économique et sociale. La COP21 qui se tiendra cette année à Paris est une occasion formidable pour la France de montrer son savoir-faire et ses ambitions en la matière et le logement devra y prendre toute sa part. L'autre enjeu c'est celui de la réponse aux besoins en logements, pas seulement quantitatifs, mais surtout dans leur dimension sociétale avec la nécessité de loger « la France » dans sa diversité et de s'adapter à ses évolutions : décohabitation, handicap, vieillissement, jeunes salariés en mobilité, etc.

■ La Communauté Urbaine de Dunkerque dont vous avez été président jusqu'en mars 2014 est en convention de partenariat sur la certification Qualitel. Qu'est-ce qui a motivé votre décision ?

C'est sans aucun doute notre intérêt commun de faire progresser encore et toujours la qualité de l'habitat. La Communauté Urbaine de Dunkerque et les bailleurs sociaux qu'elle accompagne avaient le souci d'offrir aux habitants des logements confortables, économes en énergie, agréables à vivre, intégrés dans leur espace de vie et respectueux de l'environnement. La certification Qualitel venait en quelque sorte, au travers d'un processus indépendant, compléter et confirmer cette volonté.

■ Dans quelle mesure la certification peut accompagner une politique locale du logement ?

La certification est un outil supplémentaire destiné à garantir la qualité des logements. C'est à la fois une sécurité pour le bailleur et la collectivité locale mais également le gage pour les futurs occupants de bénéficier d'un logement conforme à ce que l'on est en droit d'attendre aujourd'hui en termes de qualité. Cette certification contribue à donner de la cohérence et de la lisibilité à une politique locale du logement.

L'ÉVOLUTION DE LA CERTIFICATION ET DES RÉFÉRENTIELS



TÉMOIGNAGE



Yves Laffoucrière
Directeur général
d'Immobilière 3F

Comment a évolué votre manière de concevoir et réaliser des logements sociaux ?

Depuis une dizaine d'années, deux éléments majeurs ont marqué l'évolution de notre activité : les politiques de renouvellement urbain et le Grenelle de l'environnement qui nous a amené à avoir des exigences fortes en termes de développement durable. Aujourd'hui, il ne s'agit plus seulement de produire des logements mais de « l'habitat dans les quartiers », avec pour ambition de construire des bâtiments de qualité tout en maintenant des loyers accessibles. Afin de fournir des produits durables, nous réalisons des architectures pérennes, à travers le choix des matériaux, les formes urbaines et l'intégration dans les quartiers. Nous sommes très attentifs à la valeur d'usage des logements avec un cahier des charges ambitieux en matière de prestation et de services.

Qu'est-ce que la certification vous apporte ?

I3F fait certifier par CERQUAL 100 % de sa production « neuf » depuis 2009. Il existe un partenariat historique entre I3F et CERQUAL, engagés ensemble pour la performance technique et d'usage. Par son regard extérieur sur nos activités, la rigueur qu'elle impose dans l'évaluation et la mutualisation des expériences, la certification est un outil bien plus intéressant que l'auto-évaluation. Le référentiel comporte des exigences pertinentes sur les bâtiments (durabilité de l'enveloppe, chantier propre...), accompagnant la professionnalisation de la maîtrise d'ouvrage. Celle-ci est cependant confrontée à la surenchère entre normes, certifications, labels, réglementations thermiques... Nous poussons à l'engagement d'une démarche de simplification de ces exigences, afin que leur respect ne se fasse pas au détriment du travail de terrain qui fait appel à l'intelligence et à la responsabilité de nos équipes.

Cap sur l'environnement

En 40 ans, les impacts de l'habitat sur l'environnement ont pris une place de plus en plus importante dans les politiques publiques. En effet, le secteur du bâtiment a de nombreux impacts environnementaux : il consomme environ 45 % de l'énergie, des ressources naturelles, de l'eau, produit des déchets...

La préservation des ressources, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, les matériaux de construction, la gestion des déchets, l'analyse du cycle de vie d'un bâtiment, et plus récemment l'impact sur la biodiversité, sont autant d'enjeux intégrés dans les référentiels de certification de CERQUAL.

Les années 90 ont vu ce mouvement s'accélérer : Sommet de la terre à Rio, Protocole de Kyoto, et en France, l'apparition de la démarche Haute Qualité Environnementale (HQE). CERQUAL est partenaire de l'Association HQE qui porte la démarche historique, composée du système de management environnemental et des 14 cibles liées à l'écoconstruction, l'éco-gestion, le confort et la santé. Celle-ci fera l'objet d'un nouveau cadre de référence en 2015.

Au début des années 2000, **CERQUAL a développé un référentiel adapté à la volonté des collectivités de se doter d'un outil d'évaluation et de mesure de la qualité environnementale des logements**, représentant aussi une garantie pour les habitants. Lancé en 2003, Habitat & Environnement est composé de sept thèmes en articulation avec les cibles HQE : management environnemental, chantier propre, gestes verts, énergie/réduction de l'effet de serre, filière constructive/choix des matériaux, eau, confort/santé.



PIERRE ETOILE, opération au Bourget (93) - ©12

Zoom

OPÉRATION DE CONSTRUCTION D'UNE TOUR DE 50 M À NANTES



VINCI IMMOBILIER, opération à Nantes (44) - ©13

- ◆ Nouvelle Vague, Nantes (44)
- ◆ Certifiée NF Logement, label BBC Effinergie
- ◆ Livraison : fin 2014
- ◆ Maître d'ouvrage : Vinci Immobilier Résidentiel ; Équipe de maîtrise d'œuvre : cabinet d'architecte Barré-Lambot, Arest ; Bureau de contrôle / CSPS : Veritas
- ◆ Coût de l'opération : 10 millions d'€ TTC
- ◆ Durée des travaux : 21 mois
- ◆ Type : programme mixte composé d'une tour avec 85 logements (du T2 au T5) et des bureaux, gérés par Adim
- ◆ Surface SHON : 7 612 m²
- ◆ Caractéristiques techniques : chape acoustique, production collective du chauffage et de l'eau chaude sanitaire avec comptage individuel

Cette opération de construction s'inscrit dans le nouveau quartier Euronantes, situé à proximité de la gare et du centre historique de la ville. L'objectif est de créer un pôle d'affaires international où activités, logements, services et espaces de vie vont se côtoyer. La tour propose ainsi des logements modernes de 2 à 5 pièces, bénéficiant de balcons filants, proches des transports, bureaux et commerces.

Une offre adaptée aux promoteurs

La certification NF Logement apporte des garanties quant à la qualité du logement, du système de management du maître d'ouvrage et des services qu'il apporte à ses clients. Cette certification est ainsi attachée à un acteur, qui obtient un droit d'usage pour l'ensemble de sa production.

En 10 ans, plus de 50 promoteurs se sont engagés dans cette démarche.

TÉMOIGNAGE



©14

François Bertière
Président-directeur général
de Bouygues Immobilier

Quelles ont été les grandes étapes de votre engagement dans la certification ?

Nous nous sommes engagés très tôt dans une démarche qualité. Premier promoteur certifié ISO 9001 en 1995, nous avons fait le choix de la certification Habitat & Environnement en 2006 puis sommes entrés dans la démarche NF Logement en 2010. Nous pensons que la seule manière de progresser est de proposer de meilleurs produits et services, d'augmenter la qualité réelle et perçue par nos clients, au-delà du respect de la réglementation.

Que vous apporte la certification ?

Pour se maintenir à la place de leader, il nous faut sans arrêt progresser. Le certificateur, organisme externe et indépendant, nous accompagne dans la relève de ce défi. Pour nos clients, la certification représente une garantie de qualité et ne plus y avoir recours entraînerait une perte de confiance auprès d'eux.

Quels sont, pour vous, les grands enjeux de qualité dans le logement pour les années à venir ?

Nous travaillons sur l'adaptation des logements à l'évolution des modes de vie : vieillissement de la population, compositions familiales variées, étudiants et jeunes travailleurs... D'autre part, des sujets liés à la santé et la responsabilité sociétale des entreprises émergent, comme la qualité de l'air et la nécessité de garantir la traçabilité des matériaux et produits utilisés. Enfin, une évolution importante concerne la multiplication des équipements numériques et connectés, qui pose la question de la certification de ces produits et services, à la livraison mais également dans la durée.

L'ÉVOLUTION DE LA CERTIFICATION ET DES RÉFÉRENTIELS



Création de l'offre de certification Patrimoine

Au début des années 2000, afin de compléter son offre de certification historiquement basée sur la construction neuve, **le groupe a développé son activité sur un nouveau segment : le parc existant.** À ce moment-là, la construction stagne et les bâtiments anciens à rénover représentent un volume de logements considérable. En France, une politique de réhabilitation est menée, comme le montre la création de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) en 2003.

QUALITEL a travaillé avec ses partenaires (le CSTB, l'Anah, l'Ademe) et avec le soutien de l'État sur la construction d'un référentiel adapté, la problématique n'étant pas la même que pour la certification Qualitel : des travaux de rénovation ne permettent pas d'atteindre le niveau de qualité du neuf. La filiale CERQUAL PATRIMOINE est créée en 2005, société chargée, avec une équipe technique et commerciale, de gérer les référentiels Patrimoine Habitat et Patrimoine Habitat & Environnement, ainsi que l'outil

de diagnostic Bilan Patrimoine Habitat (BPH). CERQUAL a intégré cette filiale et ses activités en 2013. **L'évaluation se fait d'après les plans et les projets de travaux et par un contrôle in situ, pour vérifier que le bâtiment rénové répond à des critères d'amélioration.** Il s'agit d'une certification multicritère, portant sur des bâtiments ayant au moins 10 ans d'existence.

La certification "exploitation"

Pour compléter son offre et accompagner les bailleurs dans le maintien de la qualité des logements dans le temps, CERQUAL a mis en place en 2013 une certification sur l'exploitation des bâtiments. Elle s'intéresse au système de management du gestionnaire, à la qualité des bâtiments en exploitation mesurée entre autres par des indicateurs de performance et porte sur des bâtiments qui ont fait l'objet d'une certification au moment de leur construction ou de leur rénovation. Toutes les phases du cycle de vie du bâtiment sont ainsi couvertes par les certifications de CERQUAL, faisant de celles-ci des contributeurs essentiels à la garantie de performance.

Zoom

OPÉRATION DE RÉNOVATION DE L'HÔTEL DE LA SURINTENDANCE DU ROI

- ◆ Résidence l'Orangerie, Versailles (78)
- ◆ Certifiée Patrimoine Habitat & Environnement, label BBC Effinergie Rénovation
- ◆ Livraison : octobre 2014
- ◆ Maître d'ouvrage : IRP ; Équipe de maîtrise d'œuvre : cabinet d'architecte 2BDM, Khephren, Alternet, JPR Conseils, Votruba, Pilastre ; Bureau de contrôle / CSPS : Socotec/Tilalys
- ◆ Coût de l'opération : 7,9 millions d'€ TTC
- ◆ Durée des travaux : 18 mois
- ◆ Type : 77 logements étudiants (T1 de différentes tailles)
- ◆ Surface SHON : 1 635 m²
- ◆ Caractéristiques techniques : VMC double flux, chaudière à condensation, isolation par l'intérieur
- ◆ Prix : Geste d'argent pour un chantier exemplaire et innovant en matière de préservation et de restauration du patrimoine



SAHLM IRP, opération à Versailles (78) - ©15



Cette opération a consisté en la rénovation de trois bâtiments construits en 1701 et classés monuments historiques, en une résidence étudiante. Cette rénovation a eu lieu dans le cadre du protocole d'accord sur la transformation de bâtiments militaires en résidence étudiante. Une nouvelle ossature, indépendante de l'enveloppe, a été créée et les façades rénovées rappellent les différents usages du bâtiment : style classique aux grandes fenêtres pour les anciennes annexes et écuries, fausses briques rouges du pavillon de l'Orangerie, fenêtres voûtées et fronton triangulaire de la chapelle. Le défi a consisté à respecter l'histoire du bâtiment tout en créant des logements étudiants modernes et confortables.

Le développement à l'international

Depuis une dizaine d'années, QUALITEL promeut la qualité technique et environnementale du logement hors de ses frontières à travers différentes actions : partenariats, coopération au sein d'organismes structurant les exigences en termes de construction durable, adaptation de ses référentiels et certifications d'opérations à l'étranger, participation à des événements et conférences.

QUALITEL a aujourd'hui un statut d'acteur majeur dans les débats européens et mondiaux sur les normes de conception et d'évaluation des constructions.

► PARTICIPATION AUX RÉSEAUX INTERNATIONAUX

◆ **Sustainable Building Alliance (SBA)** est un réseau international d'organismes de certification et de centres de recherche ayant comme activité l'évaluation des caractéristiques durables des bâtiments. Membre fondateur en 2009, QUALITEL a participé activement à ses travaux sur l'élaboration et la promotion d'indicateurs de performance communs ou encore sur la valeur verte des bâtiments certifiés par exemple.

◆ **France GBC** : QUALITEL a participé à la création en 2010 de la branche française du réseau international World Green Building Council (World GBC). Le groupe est un membre actif de cette structure qui agit au service du développement de la construction et de l'aménagement durables, tout en permettant une meilleure représentation de la position française à l'international.

► CRÉATION DE CERWAY

En 2013, CERQUAL s'est associée à Certivéa (filiale du CSTB) pour créer CERWAY, qui porte une offre globale de certification à l'international, dont la marque est HQE. Cette offre couvre tous les types de bâtiments, résidentiels et non résidentiels, en phase de construction, de rénovation ou d'exploitation, ainsi que les opérations d'aménagement du territoire. Le référentiel HQE™ Bâtiments Résidentiels, développé par CERQUAL, permet d'évaluer la qualité du logement, quel que soit le pays, par une approche méthodologique capable d'adapter les exigences aux particularités locales (contextes juridiques, climatiques, techniques). Au Brésil, CERWAY est partenaire de la Fondation Carlos Alberto Vanzolini qui délivre la certification Aqua-HQE.

TÉMOIGNAGE



Housna Medaghri Alaoui
Directrice Audit & Qualité à la
Société d'aménagement et de
promotion de la station
de Taghazout (SAPST) au Maroc

► Pourquoi avez-vous décidé de faire certifier votre projet ?

S'inscrire dans une démarche de développement durable est un objectif que la SAPST s'est assigné dès sa création, pour être en cohérence avec une des orientations majeures de la stratégie nationale de développement touristique « Vision 2020 », et qui consiste à développer un tourisme responsable et durable. C'est dans ce cadre et devant l'ambition de faire de Taghazout bay une station écotouristique, que la SAPST a choisi de mettre en place un système de management très innovant combinant trois démarches (QSE, HQE et Green Globe), aussi bien différentes que complémentaires, mais qui convergent toutes vers un seul objectif qui est de concevoir, développer et exploiter la station d'une façon économiquement, socialement et environnementalement responsable.

S'inscrire dans une démarche de certification HQE Bâtiments résidentiels pour la composante résidentielle de la station Taghazout bay, vient en reconnaissance des efforts déployés par la SAPST pour offrir à ses futurs acquéreurs des logements s'intégrant parfaitement au site, bénéficiant de la meilleure orientation possible, garantissant une très bonne isolation thermique et acoustique, réduisant les consommations d'eau et d'énergie et se souciant de l'environnement avec une gestion raisonnée des déchets.

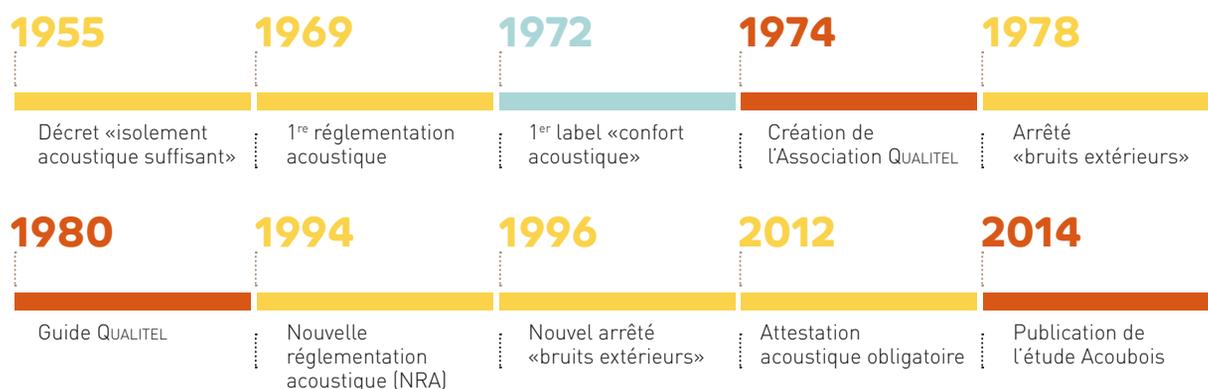
► Quels sont les bénéfices que vous retirez de la certification ?

Sur le plan organisationnel, elle nous a offert un cadre pour mieux structurer nos objectifs pour l'atteinte de la performance environnementale visée. Au-delà de l'image de marque, la démarche HQE, via la mise en œuvre du Système de Management de l'opération, nous a permis de mieux communiquer avec nos clients et de les écouter tout au long du cycle de commercialisation et qui s'étendra jusqu'au parfait achèvement.

L'ACOUSTIQUE DANS L'HABITAT



Le bruit est considéré par les habitants comme source de nuisance importante et, dès les années 70, des réglementations imposent des exigences minimales en matière d'isolation acoustique.



Historique

Un premier décret en 1955 impose aux bâtiments d'habitation un « isolement acoustique suffisant », sans autre précision. Des prescriptions techniques sont proposées par le CSTB en 1960, introduisant des exigences en termes d'isolement vis-à-vis des bruits aériens extérieurs, intérieurs et des bruits de chocs. La première réglementation acoustique du 14 juin 1969 s'en inspire et fixe des valeurs minimales d'isolation acoustique entre logements et des valeurs maximales de bruits de chocs et d'équipements. Un label est créé en 1972 par l'État, relayé par le label QUALITEL confort acoustique dès 1985. **Dès 1980, le Guide QUALITEL propose une méthode d'évaluation de la qualité acoustique des logements, à partir des plans et descriptifs des projets.**

En 1994, la Nouvelle Réglementation Acoustique (NRA) s'inspire du label QUALITEL confort acoustique et ajoute des exigences

supplémentaires concernant la réverbération dans les parties communes. En 1999, elle s'adapte aux indices européens sans changer le niveau d'exigence. En 2014, la certification Qualitel vérifie le respect de la réglementation concernant l'isolation acoustique extérieure (entre 30 et 45 dB selon les cas) et impose toujours des exigences supérieures en termes de bruits de choc (3 dB plus performant), de VMC double flux dans les chambres (5 dB plus performant) et sur le confort acoustique des circulations communes.

QUALITEL, par des exigences strictes dans ses référentiels de certification, a contribué à inscrire l'acoustique parmi les préoccupations essentielles lors de la conception de bâtiments.

Son travail d'anticipation se poursuit avec la validation des performances des nouvelles solutions constructives (béton cellulaire, bois...) et avec le lancement d'un programme de recherche sur les basses fréquences dans les constructions en béton.

EN BREF

La réglementation acoustique s'intéresse à des sources de bruit multiples : bruits aériens extérieurs (trafic routier, ferroviaire, aérien...) et intérieurs (radio, télévision, conversation...), bruits de choc ou d'impact (pas, chutes d'objet...), des équipements individuels et collectifs (vibrations des ascenseurs, robinetterie, ventilation, chauffage...), et la réverbération des parties communes.

L'acoustique dans les bâtiments anciens

Pour les opérations de rénovation, il n'y pas d'exigence réglementaire, seule la jurisprudence établit que le niveau d'isolation acoustique ne doit pas être dégradé et engage à se rapprocher du niveau du neuf. Cependant, l'évaluation acoustique initiale est rare, en raison du coût des mesures normalisées. L'Association QUALITEL, avec l'aide de la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP), a développé une méthode de diagnostic qui permet d'évaluer simplement et à coût modéré la qualité acoustique dans l'existant.

ÉTUDE

Acoustique des constructions à ossature bois

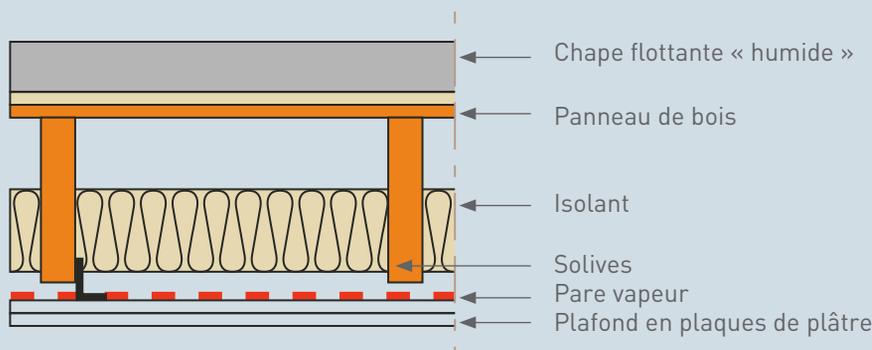
QUALITEL a mené, en partenariat avec le FCBA et le CSTB, le programme de recherche Acoubois afin d'évaluer, en phase conception, la qualité acoustique des bâtiments à ossature bois. L'étude a consisté en des mesures sur près d'une quarantaine d'opérations en demande de certification, des mesures en laboratoires et des enquêtes de satisfaction auprès des usagers. Les résultats montrent des performances acoustiques globalement supérieures aux exigences réglementaires, sauf sur les basses fréquences (bruits émis par la musique, les pas...). 60 % des occupants sont satisfaits de la qualité acoustique de leur logement, et les plaintes concernent essentiellement les bruits et vibrations des planchers et des machines à laver, les bruits d'écoulement d'eau, ainsi que les bruits extérieurs. La finalité de l'étude est la mise au point de méthodes destinées aux normes internationales de calculs acoustiques des constructions à structures légères, ainsi que la réalisation d'une méthode

d'évaluation simplifiée, pour sensibiliser les concepteurs sur les choix impactant la qualité acoustique et le ressenti des occupants.

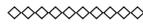
Quelques exemples de solutions acoustiques

Pour les murs séparatifs à double ossature, le panneau de contreventement gagne à être situé du côté des logements : le mur pourra être moins épais et plus performant en basses fréquences. Bien que ce ne soit pas une solution entièrement « sèche », le plancher à simple ossature avec chape flottante humide (voir schéma ci-dessous) est le plus adapté aux logements collectifs car il limite les nuisances sonores liées aux bruits de pas dans les basses fréquences. Concernant les façades, la désolidarisation du parement en plâtre des ossatures bois permet d'atteindre des performances élevées, adaptées aux situations des zones les plus bruyantes.

Schéma de plancher à simple ossature avec chape flottante humide

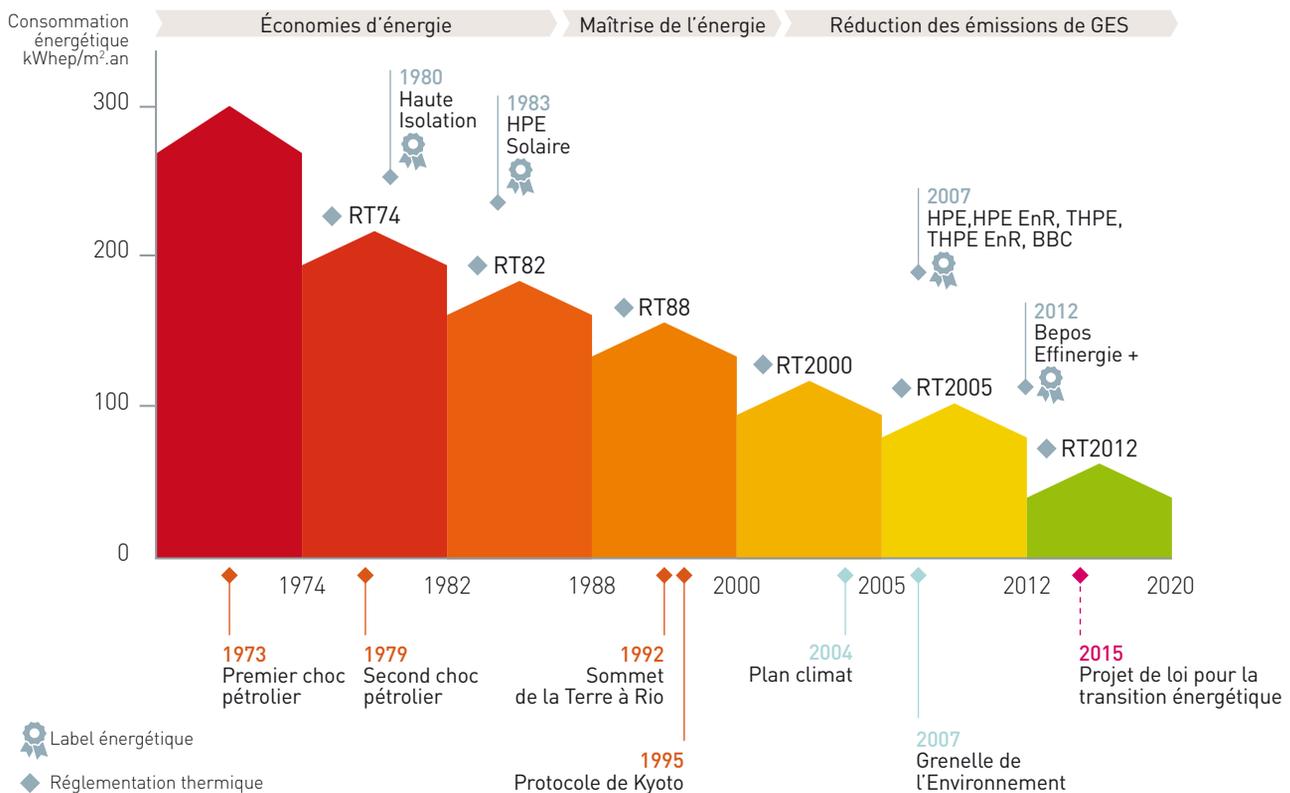


LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS



Le bâtiment est responsable de 45 % de la consommation totale d'énergie et d'environ 20 % des émissions de gaz à effet de serre (GES). Pour réduire l'impact environnemental du secteur et dans le même temps limiter la facture énergétique des usagers, le législateur a défini une réglementation thermique (RT), applicable à la construction neuve.

Évolution de la consommation énergétique des bâtiments et réglementation thermique



Historique

À la suite du choc pétrolier de 1973, la France entame une réflexion sur les économies d'énergie, avec la première réglementation thermique en 1974 qui fixe un objectif de réduction de 25 % de la consommation énergétique des bâtiments par rapport aux normes en vigueur depuis les années 50. Les labels énergétiques, en fixant des niveaux d'efficacité supérieurs, permettent d'anticiper les réglementations futures. Le premier, le label Haute isolation, créé en 1980, est rendu obligatoire par la RT82 qui renforce les contraintes en ciblant

les besoins de chauffage. Les labels Haute Performance Énergétique (HPE) et Solaire, créés en 1983, présentent par un système d'étoiles quatre niveaux d'amélioration par rapport à la RT82. Ils sont intégrés dès 1984 dans les référentiels de certification de CERQUAL, avec le confort thermique d'été. Reprenant le niveau du label HPE 2 étoiles, la RT88 comprend des exigences de performances minimales de l'enveloppe et des systèmes mis en place et intègre un critère sur les besoins de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

EN BREF

La thermique du bâtiment couvre l'isolation, la ventilation, les installations de chauffage, de production d'eau chaude, de refroidissement ainsi que l'utilisation des énergies renouvelables. Elle recouvre des notions de qualité, de performance et de confort.

En 1992, le Sommet de la Terre à Rio marque la prise de conscience internationale sur les risques du changement climatique. En 1995, les Nations Unies signent un traité international visant à réduire les émissions de GES, le Protocole de Kyoto. Pour la première fois, la RT2000 impose une **exigence de performance globale du bâtiment pour le chauffage, le refroidissement, l'eau chaude, l'éclairage, la ventilation et les auxiliaires, et introduit la notion de confort d'été**, via des températures maximales à respecter. La RT2005 augmente encore les exigences, établit une carte des zones climatiques, et encourage la notion du bioclimatique, la prise en compte des énergies renouvelables, le renforcement des exigences sur le bâti (traitement des ponts thermiques...), la performance des équipements. Les labels délivrés alors sont : HPE, HPE EnR, THPE, THPE EnR [(très) haute performance énergétique (énergies renouvelables)] et bâtiment basse consommation BBC Effinergie 2005. Ce dernier correspond à une consommation maximale de 50 kWhep/m².an, pour le chauffage, le refroidissement, l'eau chaude, l'éclairage, les auxiliaires de chauffage et de ventilation. La RT2012 s'aligne sur ce niveau.

Depuis 40 ans, la RT a permis une amélioration continue de la performance énergétique des bâtiments et des équipements.

Le Tour de France des régions

Depuis 2000, dans le cadre de chaque nouvelle réglementation thermique, CERQUAL organise un « Tour de France des régions » destiné aux professionnels de l'habitat. Ces rencontres ont pour but d'aider les maîtres d'ouvrage et les collectivités locales à appréhender les réglementations thermiques et leurs impacts sur la construction, mais aussi de présenter des solutions techniques innovantes et des observatoires tels que l'étude comparative sur les procédés et coûts de construction. Elles sont l'occasion de débats grâce aux interventions d'experts sur les enjeux liés au logement et à la gestion de l'énergie.

La thermique dans les bâtiments anciens

Depuis 2007, une réglementation thermique est dédiée à la rénovation des bâtiments résidentiels et tertiaires, avec selon les cas un objectif de performance globale ou par élément. En 2009, elle est complétée par deux labels :

- ◆ HPE rénovation 2009
consommation maximale de 150 kWhep/m².an
- ◆ BBC rénovation 2009
consommation maximale de 80 kWhep/m².an

Aujourd'hui, c'est dans le parc existant que les enjeux d'amélioration de la performance énergétique sont les plus importants.

ÉTUDE

Vivre dans un logement BBC



Afin d'étudier l'impact du niveau de performance imposé par la réglementation thermique 2012, QUALITEL a publié en 2014 une étude sur six résidences parmi les premières opérations BBC construites en France (dont le niveau est celui de la RT2012).

L'étude s'est intéressée aux écarts entre consommations réelles et conventionnelles, entre vécu des habitants et confort mesuré, et aux coûts d'utilisation de l'énergie, aux coûts d'investissements et de maintenance. Il ressort que le BBC est un processus d'apprentissage pour les professionnels et pour les usagers. Les coûts d'investissements sont certes plus élevés que pour la RT2005, mais leur maîtrise s'améliore grâce aux retours d'expérience. L'importance de l'information des usagers est soulignée : la qualité technique des logements et équipements est globalement bonne, mais les consommations dépendent fortement de l'occupation et du comportement des ménages.

LA SANTÉ DANS LE LOGEMENT



L'État s'engage pour limiter les risques sanitaires liés à l'habitat

L'implication des pouvoirs publics sur ce sujet se retrouve dès le XIX^e siècle au travers de l'hygiénisme et de la lutte contre l'insalubrité. Au XX^e siècle, le renforcement de l'isolation thermique des bâtiments suite au choc pétrolier de 1973 entraîne une réflexion sur les conséquences du confinement des logements, notamment sur la qualité de l'air et la toxicité des matériaux.

► PREMIER PLAN NATIONAL SANTÉ ENVIRONNEMENT

Le PNSE 1 est lancé en 2004. Afin de « protéger les populations à l'intérieur des locaux », l'État définit des priorités comme l'amélioration des connaissances en matière de qualité de

l'air intérieur ou la réduction de l'exposition à des substances entraînant certaines maladies : saturnisme (lié au plomb), légionellose (causée par une bactérie présente dans l'eau), intoxication au monoxyde de carbone, radon (présent dans le sol, classé cancérigène).

► ÉTIQUETAGE SANITAIRE DES MATÉRIAUX

La France est peu présente sur les labels sanitaires portant sur les matériaux de construction, surtout développés en Allemagne : Emission (colles), GUT (tapis, moquettes), Nature plus. Mais une initiative originale a été prise en France avec l'arrêté d'avril 2011 qui définit un étiquetage obligatoire du niveau d'émission de substances volatiles pour les produits de construction en contact avec l'air intérieur, applicable dès 2012. Bien que n'exprimant d'autre exigence que celle de l'étiquetage, cet arrêté a relevé la qualité sanitaire des produits utilisés.

EN BREF

Le thème de la santé dans le logement regroupe de nombreux aspects : qualité de l'air, de l'eau, de la lumière et de l'éclairage, confort acoustique, hygrométrie et températures, limitation des champs électromagnétiques...

La qualité de l'air au cœur des problématiques de santé dans le logement

Un individu passe 80 à 90 % de son temps dans des lieux clos (habitation, lieu de travail, école...). La qualité de l'air dépend du sous-sol (présence de radon, pesticides, gaz...), des matériaux utilisés (émissions de COV, fibres et particules...), des sources de pollution extérieure (pollens, véhicules...), des activités des occupants... qui peuvent causer des maladies infectieuses et des allergies par exemple. Par le passé, le renouvellement d'air dans le logement passait par une aération naturelle (ouverture de fenêtre) et les « fuites » des bâtiments mal isolés. Après-guerre, un arrêté de 1958 a défini la notion de ventilation permanente par pièce, et un autre en 1969 a introduit la circulation de l'air des pièces principales vers les pièces de service (cuisine, salle de bain, WC). La réglementation sur la ventilation dans les logements évolue en 1982, en établissant un seuil de renouvellement d'air à 0,5 volume/heure qui n'a pas changé depuis. En 2001, l'Observatoire de la qualité de l'air intérieur (OQAI) est créé par l'État et piloté par le CSTB. Il est chargé d'effectuer des mesures afin de déterminer les sources de pollution intérieure et de proposer des actions pour diminuer les risques sanitaires.

ÉTUDE

Qualité de l'air et étiquetage des matériaux

Chaque industriel concerné par l'arrêté du 19 avril 2011 a pour obligation d'apposer l'étiquette sanitaire sur l'emballage de ses produits de construction.

CERQUAL a mené une étude sur la qualité de l'air et l'étiquetage sanitaire des matériaux. Son objectif a été d'observer, au début de la pratique de l'étiquetage, les émissions réelles de composés organiques volatils des produits étiquetés A+ (performances annoncées par rapport aux émissions observées en laboratoire) et de les comparer aux seuils réglementaires limites de concentrations d'exposition. Pour ce faire, une sélection des matériaux les plus couramment utilisés dans les logements certifiés a été faite. Ils ont été testés seuls puis assemblés en chambres d'émission durant 28 jours, avec un taux de renouvellement d'air de 0,5 vol/h et une température de 23 °C (selon les normes d'essai en vigueur). À 28 jours, l'assemblage ne semble pas augmenter les concentrations en composés organiques volatils et aldéhydes mesurés pour l'étiquetage. Une troisième phase du projet a consisté à analyser l'impact de différents taux de renouvellement d'air. L'effet de l'apport d'air neuf a été clairement identifié : les teneurs en polluants se sont avérées moins importantes.

D'autre part, QUALITEL a souhaité observer les modalités d'application de cette réglementation sur l'étiquetage sanitaire. Pour cela, QIOS a été missionné pour collecter les étiquettes environnementales des produits utilisés dans le cadre des opérations certifiées.

Les principaux polluants

L'AMIANTE

En France, dès les années 70, les pouvoirs publics prennent conscience des risques de l'exposition aux fibres d'amiante qui provoquent des maladies pulmonaires. En effet, son utilisation est très répandue dans le domaine de la construction en raison de ses différentes propriétés (léger, résistant, bon isolant thermique, acoustique et au feu, peu onéreux). Il s'agit tout d'abord d'alerter pour protéger les ouvriers du bâtiment mais aussi les occupants des logements.

L'amiante est interdit en France depuis 1997 et un plan national est aujourd'hui mis en œuvre afin d'encourager l'élaboration de solutions innovantes pour réduire les coûts liés au désamiantage.

LE PLOMB

Auparavant utilisé dans les canalisations, sa concentration dans l'eau a aujourd'hui beaucoup diminué mais on en trouve encore des traces dans certaines peintures du parc existant. Les diagnostics amiante et plomb sont aujourd'hui obligatoires.

LES COV

Dans les années 2000, une préoccupation émerge vers une nouvelle catégorie de polluants : les composés organiques volatils (COV). Classés selon leur degré de volatilité, ils sont très nombreux et présentent différents types de risques sanitaires. Ils regroupent ainsi le formaldéhyde (classé cancérigène, émis naturellement par le bois, les humains..., il est présent partout et de façon constante), le benzène et les hydrocarbures (issus de la combustion), les phtalates (présents dans les revêtements de sol en plastique par exemple, certains sont des perturbateurs endocriniens)...

L'ÉVOLUTION DES MODES CONSTRUCTIFS



VINCI IMMOBILIER, opération à Lille (59) - ©19

1950-1960 LA RECONSTRUCTION

Avec de nombreux bâtiments détruits lors des bombardements, l'après-guerre se caractérise par une crise du logement. Devant l'urgence, l'État intervient en soutenant financièrement la construction de logements neufs en quantité : c'est le début de la production en série et **la naissance des grands ensembles**. Des tours et barres de plusieurs centaines à plusieurs milliers de logements sont construites rapidement, procurant une amélioration du confort, sanitaire en particulier : eau courante, chauffage central, salle de bain, lumière naturelle, colonnes de vide-ordures. **L'industrialisation des procédés et la préfabrication, lourde et répétitive, sont utilisées pour construire vite et en quantité.**

1970' LA QUALITÉ DANS L'HABITAT

Au milieu des années 70, les grands ensembles sont remis en question : ils se dégradent rapidement, ont une mauvaise isolation phonique et thermique... La pénurie de logements est finie, l'intérêt se porte alors sur la qualité : en 1971, l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah) est créée.

1980' L'INDUSTRIALISATION DES PROCÉDÉS DE CONSTRUCTION

Avec la coordination dimensionnelle, les industriels sont chargés de fabriquer rapidement et en quantité des modules compatibles, principe abandonné quelques années plus tard faute de commandes. L'État oriente sa politique vers la mixité sociale, les architectes doivent en tenir compte dans la conception des bâtiments.

2000' LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Les professionnels de l'habitat s'intéressent aux possibilités d'utilisation des énergies renouvelables dans le bâtiment : photovoltaïque, géothermie, solaire thermique... La construction bioclimatique est également mise en œuvre dans cette logique. L'apparition des labels énergétiques de haute performance environnementale (HPE, THPE) et bâtiment basse consommation (BBC) et la réglementation thermique 2012 ont entraîné l'émergence de procédés qui jusqu'alors étaient peu développés en France : l'isolation par l'extérieur et la ventilation double flux. Très utilisés dans les pays froids, ils sont peu à peu délaissés à ce jour en France, en raison d'un coût plus élevé et sans réelle nécessité dans un pays tempéré.

Un enjeu actuel concerne la transition énergétique. En lien avec la Réflexion bâtiment responsable 2020, celle-ci met en évidence que les consommations énergétiques sont un paramètre parmi les nombreux autres qui interviennent dans la conception d'un bâtiment. D'autre part, la maquette numérique ou BIM (building information model) va permettre une grande rigueur et le partage d'informations vérifiées.

Création en 1998 du PUCA (Plan, urbanisme, construction et architecture), agence nationale qui développe des programmes de recherche, des expérimentations et soutient l'innovation pour l'urbanisme, la construction et l'architecture

Béton et filière sèche

La culture dominante en France est le béton...

Ce matériau, compétitif en coût d'achat, est performant et répond à de nombreuses problématiques : un plancher béton règle d'un seul coup des problèmes de stabilité, de sécurité incendie, d'acoustique, de confort d'été grâce à son inertie.

... mais d'autres filières sont redécouvertes actuellement

Dans la filière sèche, par opposition à la filière humide où le béton est coulé sur le chantier, toutes les fonctions (porteur,

isolation, parement intérieur et extérieur) sont intégrées dans une épaisseur de 30 cm. La préfabrication, réalisée en usine, hors intempéries avec un processus contrôlé, limite les aléas et représente un gain de qualité et de rapidité.

La France redécouvre ces technologies dans les années 2010, et s'intéresse de plus en plus à la mixité des matériaux, des préfabriquations sur mesure, plus souples, plus adaptées, avec des performances garanties.

La construction de maisons individuelles

La maçonnerie constitue la première technique de construction des maisons individuelles sous des formes diverses : bloc béton, bloc de béton cellulaire autoclavé, briques de terre cuite, ces dernières forment une part croissante du marché.

Dans le même temps, un intérêt croissant est porté au matériau bois, sous ses formes reconstituées, à la fois pour son impact environnemental et pour les possibilités de construction industrialisée qu'il procure.



FSM (Foyers de Seine-et-Marne), opération à Vert-Saint-Denis (77) - ©20

TÉMOIGNAGE



©21

Michel Macary
 Architecte

■ Comment jugez-vous l'évolution de la qualité architecturale des logements ?

Les pouvoirs publics ont engagé, dans les années 70-80, la politique des villes nouvelles, quartiers mixtes de logements, équipements publics, commerces... un habitat dense, cette densité justifiant les infrastructures qui faisaient défaut aux grands ensembles. L'innovation a ralenti dans les années 1990-2000, avec le souci de retrouver des alignements, des ordonnancements de villes néoclassiques. Aujourd'hui, on constate un retour à la ville densifiée, avec ses valeurs urbaines, comme le projet du Grand Paris devrait le rendre possible.

■ Que pensez-vous du rapport entre qualité architecturale et réglementation et certification ?

La réglementation s'est accélérée depuis 40 ans. Elle a l'avantage d'être, par principe, égalitaire et correspond à des demandes presque toujours légitimes, notamment d'améliorations phonique, thermique, d'économie d'énergie... mais il faut prendre garde au blocage de la créativité que ça peut impliquer par accumulation petit à petit de nouveaux règlements. Certes un architecte doit avoir la discipline d'intégrer les besoins, les normes, les contraintes, mais il ne faut pas que le bâtiment soit uniquement et seulement la résultante de la réglementation. Les commissions chargées d'élaborer la réglementation devraient synthétiser les différentes contraintes, en intégrant, en leur sein, des architectes, afin de laisser la possibilité aux architectes en charge des projets de développer des innovations pour répondre aux différentes problématiques du logement et de la ville. Cela fait partie de leur fonction sociale.

L'ACTIVITÉ DU GROUPE EN 2014





« Le Groupe QUALITEL a poursuivi en 2014 son développement malgré un contexte toujours difficile pour le secteur de l'immobilier : développement en matière d'information du grand public (sur le bon usage et l'entretien de son logement), de certification (en particulier à l'international et dans les DOM mais en se projetant également sur une nouvelle offre en 2015) et enfin d'expertise et d'évaluation avec Qios. »

Antoine DESBARRIÈRES
Directeur de QUALITEL et
Président de CERQUAL



©23

2014

LES TEMPS FORTS

JANVIER

UNE ANNÉE DE DÉVELOPPEMENT POUR GISELE

La version copropriété s'enrichit de nouvelles fonctionnalités. Désormais, les promoteurs peuvent proposer l'extranet en amont de la livraison des logements, pour par exemple mettre en ligne des informations liées au chantier grâce à une page « Actualité ».



LANCEMENT DE LA V9.0 DU RÉFÉRENTIEL NF LOGEMENT ET NF LOGEMENT HQE à l'occasion des 10 ans de la marque



FÉVRIER

LANCEMENT D'ÉCO-MOBILITÉ

QUALITEL est partenaire d'Effinergie, avec le CSTB et la Caisse des Dépôts et Consignations, pour réaliser cette application informatique. Elle permet d'évaluer le « potentiel d'éco-mobilité » d'un bâtiment dans le but de faire prendre conscience de l'importance des consommations d'énergie et des émissions de CO₂ engendrées par les déplacements de ses occupants.

MARS

PREMIÈRE CERTIFICATION AQUA-HQE AU BRÉSIL

Le partenariat établi de longue date avec le Brésil aboutit cette année avec la remise par CERWAY des premiers certificats Aqua-HQE. Cette double certification est issue du partenariat entre CERWAY et la Fondation Vanzolini et représente une adaptation des référentiels de certification HQE aux spécificités locales. Parmi les projets certifiés, l'un d'eux concerne « Ilha Pura », la construction d'un quartier durable à Rio de Janeiro, dont les logements, avant d'être livrés à leurs propriétaires, serviront à accueillir les athlètes lors des Jeux olympiques de 2016.

AVRIL

1^{ER} AVRIL ANNIVERSAIRE DE LA CRÉATION DE L'ASSOCIATION QUALITEL



MAI

ENQUÊTE IPSOS POUR QUALITEL « LES FRANÇAIS ET LA QUALITÉ DU LOGEMENT »

À l'occasion de sa conférence de presse annuelle, QUALITEL a présenté les résultats de cette enquête menée auprès des Français pour avoir une meilleure appréciation de leurs attentes en matière de logement.

Principaux enseignements :

- les Français sont globalement satisfaits de leur logement (note moyenne de 7,3/10) ;
- l'isolation, la ventilation, la sécurité incendie et celle de l'installation électrique arrivent en tête des critères de qualité indispensables ;
- l'isolation thermique, acoustique et la ventilation doivent être améliorées prioritairement ;
- plus d'un Français sur deux accorde de l'importance au fait qu'un logement bénéficie d'un label de qualité.



Jean-Marc Michel, Directeur général de l'aménagement, du logement et de la nature représentant le Ministre du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité et Raphaël Slama aux 40 ans de QUALITEL



© 24

JUIN

ÉVÉNEMENT 40 ANS

L'Association QUALITEL a organisé un événement au Grand Palais, avec une visite privée de l'exposition Monumenta.

LANCEMENT D'UN NOUVEAU RÉFÉRENTIEL OUTREMER

Afin de poursuivre l'action initiée en 2010 sur l'île de la Réunion avec la certification Habitat & Environnement DOM, CERQUAL a construit, en concertation avec les acteurs locaux, un référentiel pour répondre aux enjeux de rénovation de cette île. La certification Patrimoine Habitat & Environnement DOM s'adapte à un parc immobilier qui, du fait du climat, se dégrade rapidement et dont les besoins en confort et en qualité sont très spécifiques.

SIGNATURE DU PACTE PRIORITÉ LOGEMENT

Initiative de la ville de Paris, ce pacte réunit les acteurs de la construction, de la promotion immobilière, les bailleurs sociaux et les professionnels de l'immobilier autour de différents enjeux : construction neuve, diminution des coûts des opérations, innovation, gestion et performance technique, nouvelles façons d'habiter.

JUILLET

PARTENARIAT SOLAR DECATHLON

Cette compétition internationale d'architecture environnementale s'est tenue pour la première fois en France, à Versailles. QUALITEL a apporté son soutien à cet événement rassemblant vingt équipes représentant seize pays, autour d'un défi majeur : concevoir et construire une maison solaire autonome en énergie.



SEPTEMBRE

CAMPAGNE DE COMMUNICATION NF LOGEMENT

Cette campagne s'est déclinée au niveau national en deux spots radio diffusés sur France Inter, ainsi qu'un affichage dans le métro en Île-de-France et un affichage bus dans trois villes en région (Lyon, Nantes, Toulouse).

LORS DU CONGRÈS DE L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT À LYON :

➤ **ATTRIBUTION DU CERTIFICAT DU 120 000^E LOGEMENT CERTIFIÉ PATRIMOINE HABITAT**
à Siloge, société immobilière du logement de l'Eure, pour son opération de réhabilitation « Les Jardins de Navarre » située à Évreux (27). Celle-ci assure aux futurs occupants de cet ancien centre hospitalier reconverti en 46 logements, des habitations de qualité, saines et confortables.

➤ **REMISE DES TROIS PREMIERS CERTIFICATS EXPLOITATION**
à Reims Habitat, Clairsienne et Mantes en Yvelines Habitat.

➤ **LANCEMENT DE GISELE LOGEMENT SOCIAL**
Cette version a pour objectif de faciliter la gestion patrimoniale, valoriser le patrimoine grâce au maintien de la qualité, contribuer à la maîtrise des consommations d'énergie et améliorer la satisfaction des locataires.

GISELE, NOUVELLE FONCTIONNALITÉ
GISELE permet désormais de répondre à l'article 23 de la RT2012 qui impose de mettre à disposition des occupants des logements neufs un système d'estimation ou de mesure des consommations d'énergie en cinq postes.



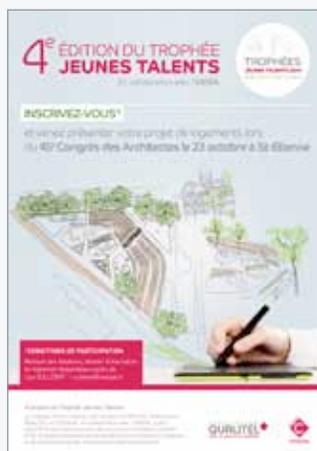
2014

LES TEMPS FORTS

OCTOBRE

4^E ÉDITION DES TROPHÉES JEUNES TALENTS CERQUAL DE L'ARCHITECTURE

Remis en partenariat avec l'UNSFA, lors du Congrès des Architectes à Saint-Étienne [42], ce prix a pour vocation d'améliorer la connaissance de la qualité du logement en incitant les étudiants à travailler sur des projets de construction et de rénovation de logements performants répondant aux enjeux de demain. Pour la deuxième année consécutive, l'ENSA Lyon a été récompensée avec le projet Complément-terre, implanté dans la ville d'Ambert [63]. Il propose une démarche de redynamisation du territoire et une réflexion sur les nouvelles formes d'habitat grâce à une interaction entre logements et jardins potagers partagés. La Mention Spéciale a quant à elle été décernée au projet Museum House des étudiants de l'ENSA Strasbourg. Situé dans un quartier isolé et hétéroclite en termes de population et d'urbanisme, à Strasbourg [67], il a pour ambition de renforcer la qualité de vie en alliant esthétique, mixité sociale et efficacité énergétique et écologique, avec notamment l'intégration d'un patio bioclimatique.



PREMIÈRE RÉUNION DES MAÎTRES D'ŒUVRE RÉFÉRENTS CERTIFICATION

Cette réunion a rassemblé agences d'architecture, cabinets d'ingénierie ou économistes de la construction dont la formation spécifique au référentiel Qualitel-Habitat & Environnement 2012 est validée par CERQUAL. Ce dispositif permet une reconnaissance des compétences et expériences des maîtres d'œuvre en matière de certification du logement ; une meilleure prise en compte des critères de qualité dès le début de la conception ; un allègement du processus de certification. En effet, les maîtres d'ouvrage peuvent demander une revue technique à un maître d'œuvre référent, qui se substitue à l'étude préparatoire réalisée par CERQUAL, et bénéficier d'une minoration sur les tarifs de l'évaluation.

TROPHÉE ÉCO-RESPONSABLE QUALITEL



Lors des Trophées du cadre de vie organisé par le festival Fimbacte, QUALITEL a remis cette récompense à France Habitation et son projet de réhabilitation de la « Tour des jeunes mariés » à Noisiel [93]. Ce trophée valorise les initiatives de sensibilisation du grand public en vue d'améliorer les performances et les usages de l'habitat. Les membres du jury ont distingué « ce projet ambitieux qui a atteint ses objectifs d'économies d'énergie et d'esthétique au service du « mieux-vivre ensemble » dans la résidence et le quartier, tout en préservant le patrimoine architectural ». Ce programme de rénovation a notamment permis de réduire de 30 % la facture énergétique des locataires.

NOVEMBRE

NOUVELLE RUBRIQUE SUR LE GUIDE DE LA QUALITÉ

bienacheterbienrenover.fr s'enrichit d'une nouvelle navigation intitulée « J'entretiens mon appartement ou ma maison », pour accompagner les particuliers dans le maintien de la qualité de leur logement dans le temps.



DECEMBRE

LAURÉATS 2014 DU FONDS DE DOTATION DE L'ASSOCIATION QUALITEL

Ce fonds soutient des projets d'organismes à but non lucratif, à caractère social ou scientifique, en faveur du logement des personnes défavorisées. Pour cette 3^e édition, 40 projets ont été présentés et 11 ont été distingués, pour une dotation totale de près de 100 000 € :

- › **La maison relais « La Tor d'Aiga »** à Bordères-sur-L'échez (65), portée par l'association des Cités du Secours Catholique, est une résidence de 18 logements dont la vocation est d'accueillir et d'accompagner les personnes vieillissantes dans des espaces adaptés à leurs besoins.
- › **Le Jardin partagé des 7 fontaines**, à Tournus (71), de l'Opac Saône-et-Loire, est mis à la disposition des habitants, qui sont responsables et gestionnaires de cet espace, ce qui tend à renforcer l'apprentissage de l'éco-citoyenneté et de la solidarité.
- › **Le dispositif « Famille Gouvernante » de l'Udaf 27**, à Évreux (27), propose aux personnes ayant un handicap psychique une alternative à l'hospitalisation : des logements encadrés par des gouvernants et des professionnels de santé.
- › **Le projet Rencontre pour un toit**, mené par Neotoa à Rennes (35), déjà soutenu en 2012, vise à réduire les situations d'isolement de locataires, pour recréer du lien et éviter l'expulsion de leur logement.



©25

- › **Dans mon Hall** est un projet culturel de la Confédération syndicale des familles, articulé autour d'exposition et de courts-métrages, et destiné à sensibiliser les locataires au mieux vivre ensemble et promouvoir les talents artistiques et culturels des habitants de Condé-sur-Noireau (14).
- › **L'association pour l'avenir des Jeunes de l'arrondissement de Saint-Omer** (62), avec Mieux se loger, souhaite, via l'animation d'ateliers, informer et impliquer les jeunes dans l'action sociale et la démarche environnementale.
- › **L'association H&D Eure** a lancé à Chartres Métropole (28) un plan de sensibilisation à la précarité énergétique à travers des ateliers ludiques, des jeux ainsi que des visites à domicile sur le thème « éco testez-vous ».
- › **L'association Médecins du Monde** mène une étude sur l'impact des conditions de vie sur les liens santé/habitat dans les milieux les plus précaires de la Communauté Urbaine de Bordeaux (33).
- › **La Résidence d'accueil de Choisy** (94), gérée par l'Élan retrouvé, est un espace convivial qui accueille des adultes fragilisés et handicapés, en situation de précarité ou d'exclusion, pour leur permettre de reconstruire des liens sociaux à travers des cours de cuisine et l'apprentissage du jardinage.
- › **Autour de notre moulin**, d'Habitat Jeunes à Lyon (69), cherche à améliorer le cadre de vie des jeunes habitants en mettant en place un dispositif d'aide sociale à l'enfance et en aménageant les espaces verts autour de la résidence.
- › **Le Diaconat de Bordeaux** (33) loue des logements à des propriétaires privés dans le but de les relouer à des publics en difficulté dans une logique d'accompagnement social. Certains logements bénéficieront de travaux d'amélioration pour optimiser et réduire les coûts de la consommation d'énergie.

LES PARTENARIATS

DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION



Afin d'accompagner les partenaires (collectivités territoriales, aménageurs et maîtres d'ouvrage publics et privés) dans la conduite d'actions de construction ou de rénovation, 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.



Partenariat avec Planète Copropriété

LES SIGNATURES 2014

Protocoles d'accord maîtres d'ouvrage

Qualitel / H&E : AMETIS, SA DU HAINAUT, OPH DE LUNEVILLE, HABITATION MODERNE SAEML, IMMOBILIÈRE BASSE SEINE GROUPE 3F, NEOLIA, PICARDIE HABITAT, UN TOIT POUR TOUS. PH / PH&E : MOSELIS, OPH DE LUNEVILLE, DIJON HABITAT, REIMS HABITAT OPH. Toutes certifications : SOCIÉTÉ NATIONALE IMMOBILIÈRE (SNI)

Conventions de partenariat copropriétés

SOCIÉTÉ EQINOV, ASSOCIATION PLANÈTE COPROPRITÉ, AGENCE PARISIENNE DU CLIMAT

Conventions de partenariat collectivités et aménageurs

H&E / NF Logement HQE : SOCIÉTÉ D'AMÉNAGEMENT ET D'ÉQUIPEMENT DE LA RÉGION DE STRASBOURG (SERS), ÉTABLISSEMENT PUBLIC PARIS-SACLAY (EPPS), ÉTABLISSEMENT PUBLIC AMÉNAGEMENT DÉFENSE SEINE ARCHE (EPADESA, extension de L'EPASA), SOCIÉTÉ DU GRAND PARIS (SGP)

Titularisation NF Logement

NF Logement : QUALIT'IMMO, LOGIVELAY, CONSTRUCTA.
NF Logement HQE : ANTHELIOS, HLM BOUCLE DE SEINE.
NF Logement et NF Logement HQE : EIFFAGE IMMOBILIER (extension France)



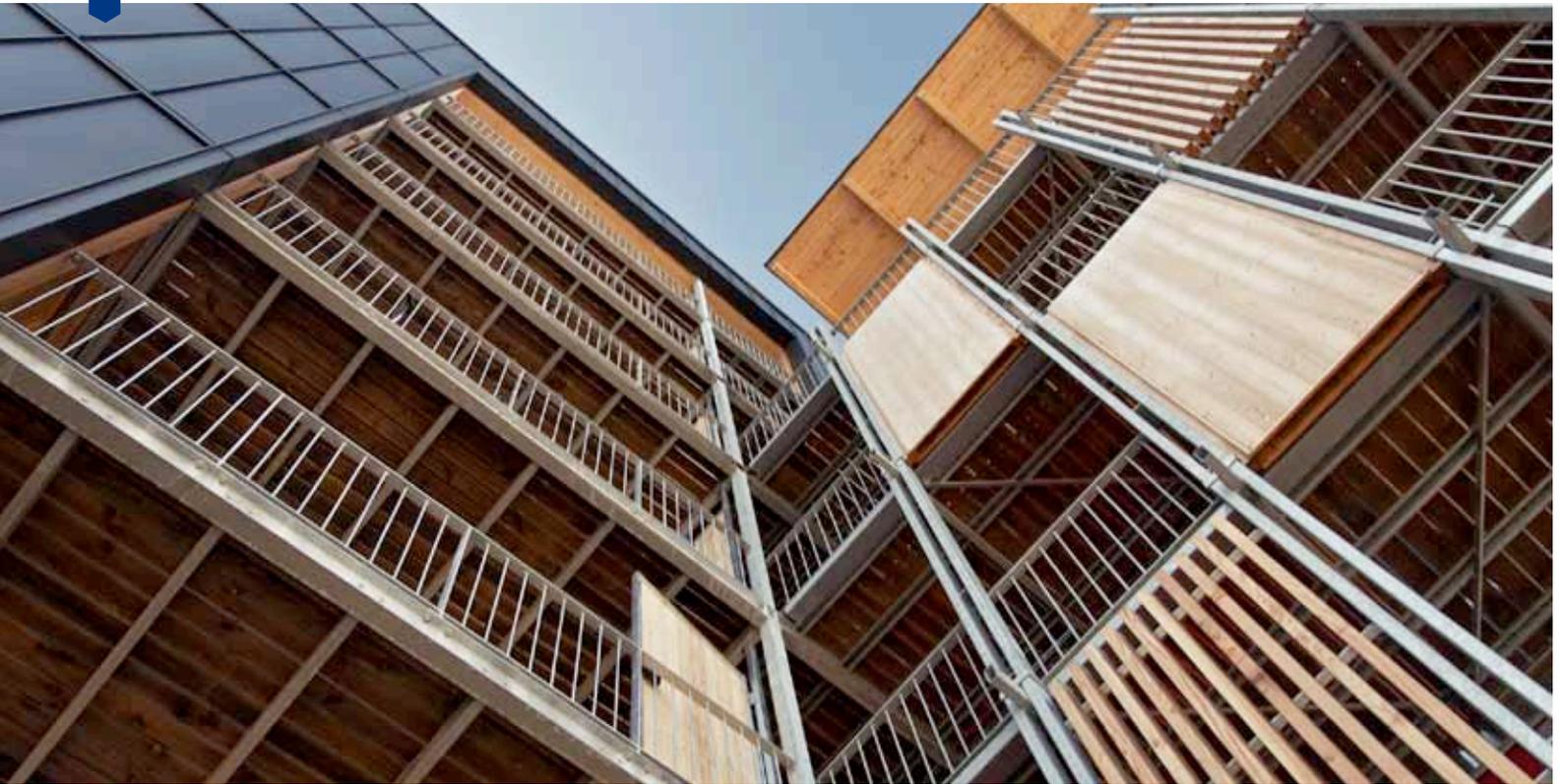
Partenariat avec la Société du Grand Paris

SIGNATURE D'UN PARTENARIAT AVEC PLANÈTE COPROPRITÉ

La complémentarité des activités de CERQUAL et de Planète Copropriété les a conduit à se rapprocher pour développer des outils et mettre en œuvre des actions favorisant les bonnes pratiques des professionnels et l'information des particuliers en matière de rénovation, d'exploitation et d'usage des logements en copropriété. Ce partenariat s'inscrit dans le cadre du plan national de rénovation énergétique des logements et du nécessaire accompagnement des copropriétés face à ces enjeux.

SIGNATURE D'UN PARTENARIAT AVEC LA SOCIÉTÉ DU GRAND PARIS

CERQUAL a signé une convention de partenariat avec la Société du Grand Paris (SGP), aménageur des opérations de logements situées à proximité des gares du tracé du Grand Paris Express. Afin de garantir aux futurs occupants un logement de qualité sur les aspects techniques, environnementaux, énergétiques, acoustiques et de confort, la SGP fait appel à la certification, qui garantit la prise en compte de ces enjeux. L'extranet GISELE est inclus dans la convention, pour accompagner les habitants au bon usage de leur logement et pour maîtriser leur consommation énergétique.



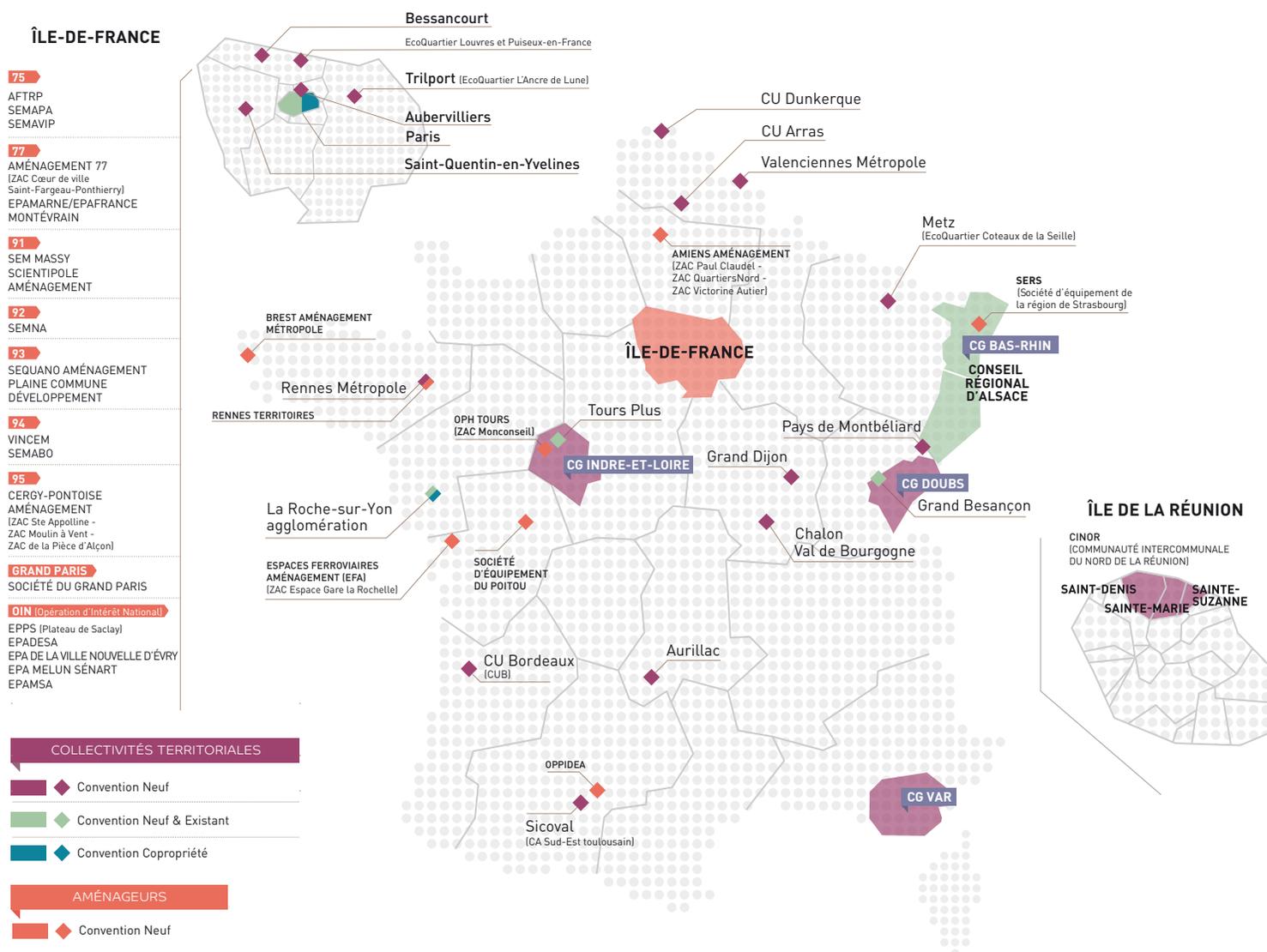
LOGISENS, OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU CANTAL, opération à Aurillac (15) - ©28

OPÉRATION DE CONSTRUCTION DANS UN ÉCO-QUARTIER DANS LE CANTAL

-
- ◆ ZAC du Vialenc, Aurillac (15)
- ◆ Certifiée Habitat & Environnement, label BBC Effinergie
- ◆ Livraison : mars 2014
- ◆ Maître d'ouvrage : Logisens, Office Public de l'Habitat du Cantal ; Équipe de maîtrise d'œuvre : atelier d'architecture Simon Teyssou, BET 3B, Seterso, AES, C+ ; bureau de contrôle / CSPS : Veritas
- ◆ Coût de l'opération : 5,7 millions d'€ TTC
- ◆ Durée des travaux : 18 mois
- ◆ Type : programme mixte composé de 42 logements locatifs sociaux (du T1 au T4), de bureaux et de commerces de proximité, et de 59 places de parking souterrain
- ◆ Surface SHON : 3 712 m² dont 2 916 m² de logement
- ◆ Matériaux utilisés : ossature bois et béton, zinc et aluminium pour les vitrines des commerces
- ◆ Caractéristiques techniques : ventilation simple flux hygroréglable, chauffage collectif par chaudière gaz à condensation, production d'eau chaude collective par panneaux solaires
- ◆ 2^e prix Concours national de la construction bois 2014, catégorie logements collectifs ou groupés
-

Cette opération s'inscrit dans le cadre de la création d'un éco-quartier sur une ancienne friche industrielle d'Aurillac. L'immeuble en marque l'entrée et joue un rôle de protection vis-à-vis des nuisances sonores dues à une importante voie de circulation. Son orientation a été pensée selon des considérations thermiques et climatiques. Sa structure est composée pour partie de béton et pour le reste de bois, le béton permettant de répondre à certaines contraintes thermiques et acoustiques particulières du projet. L'utilisation du bois, issu totalement de filières locales, répond à des préoccupations environnementales et permet le recours à des méthodes de préfabrication, ce qui a généré un gain de temps dans la construction du bâtiment.

Conventions de partenariat collectivités territoriales & aménageurs - au 31 décembre 2014



EN BREF

- 7 villes
- 11 communautés d'agglomération
- 3 communautés urbaines
- 4 conseils généraux
- 1 conseil régional
- 28 aménageurs

Des conventions marquantes dans l'histoire de CERQUAL :

- ◆ Rennes Métropole, 2006 : l'une des premières conventions de partenariat signées, qui a évolué vers H&E profil A, option coût global
- ◆ Ville de Paris, 2011 : une convention complète qui porte sur plusieurs certifications, CERQUAL délivre aussi une attestation Plan climat propre à la Ville de Paris

Depuis une dizaine d'années, les partenariats entre CERQUAL, les collectivités territoriales et les aménageurs se sont développés.

Ils s'adressent aussi bien à des collectivités territoriales ayant la compétence logement – villes et communautés d'agglomération – qu'à des conseils régionaux et départementaux, volontaristes en termes de politique de l'habitat. Ils sont devenus un atout pour les collectivités, prescriptrices de la certification, un engagement de suivi et de retour d'expérience

par CERQUAL, un outil de mesure attestant que leurs objectifs qualitatifs, énergétiques et environnementaux sont atteints.

Récemment, des partenariats ont été engagés avec des acteurs majeurs sur des territoires d'envergure, comme les communautés urbaines de Bordeaux, Dunkerque et Arras, et sur des zones d'aménagement et projets urbains stratégiques comme les Opérations d'intérêt national (OIN) de l'Epadesa et de l'Établissement public Paris-Saclay.



L'ACTIVITÉ DU GROUPE



ANTIN RESIDENCES, opération à Marcoussis (91) - ©29

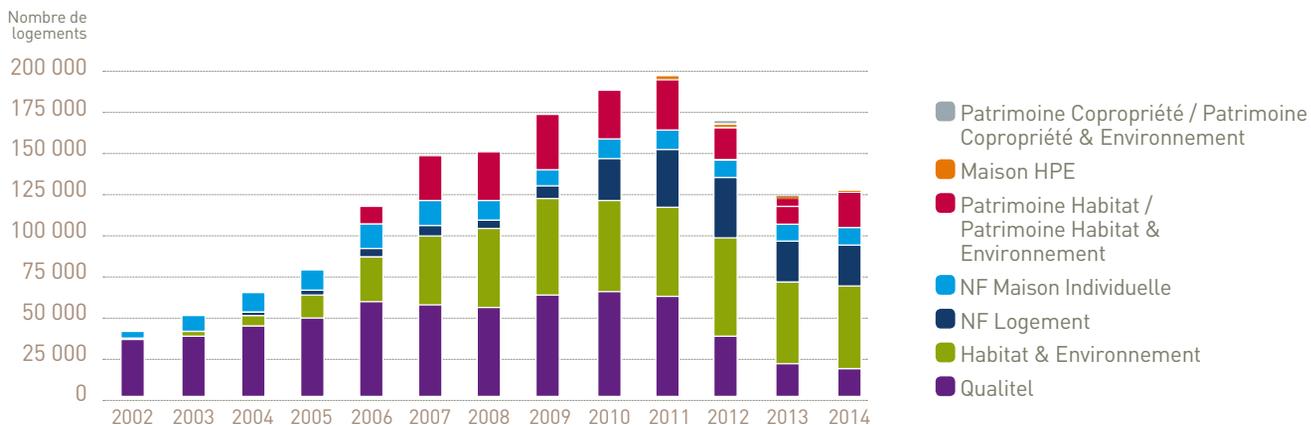
L'ACTIVITÉ DE CERTIFICATION

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

L'année 2014 a été marquée par une stabilité des demandes par rapport à 2013, autour de 126 000 logements en France.

Cette stabilité est principalement liée d'une part à la baisse du niveau du marché de construction (en particulier en maison individuelle), à la RT 2012, en vigueur depuis 2013, impliquant la fin des demandes de labels BBC Effinergie et d'autre part à une augmentation du nombre de clients ayant eu recours à la demande de certification pour la rénovation.

Évolution des demandes de certification du Groupe QUALITEL depuis 2002





BPD MARGNAN, opération à Cergy-Pontoise (95) - ©30



CERQUAL

LOGEMENT COLLECTIF ET INDIVIDUEL GROUPÉ

► CONSTRUCTION NEUVE

L'activité dans le neuf est en légère baisse avec 94 000 logements en demande de certification, pour 98 000 en 2013. L'écart provient pour l'essentiel du manque de confiance des investisseurs dans le secteur privé et de projets gelés par certaines municipalités.

La certification historique du groupe, Qualitel, propose la démarche la plus simple pour les maîtres d'ouvrage. La diminution des demandes est liée à la recherche de la certification H&E par ces derniers.

Avec 47 000 logements en demande, **la certification Habitat & Environnement, permet de répondre à une ambition de qualité environnementale et sociale** : performance énergétique, confort, santé des occupants, préservation de l'environnement.

Dédiée à la promotion privée, la certification NF Logement et sa déclinaison HQE reconnaît un niveau de qualité globale : l'organisation du promoteur, des exigences techniques, les services et informations à l'acquéreur. Elle est en légère augmentation si on considère le nombre de logements déclarés : près de 28 000 contre 26 000 en 2013, dont 15 % en HQE, et confirme une certaine concentration géographique avec 32 % des déclarations pour l'Île-de-France. Au 31 décembre 2014, 45 promoteurs sont titulaires, pour moitié en HQE, dont dix qui ont renouvelé leur droit d'usage et six nouvelles titularisations.

► PARC EXISTANT

Pour répondre aux enjeux de rénovation, les certifications Patrimoine Habitat et Patrimoine Habitat & Environnement valorisent des programmes de réhabilitation en fixant des niveaux de performance spécifiques. À l'inverse du neuf, l'activité dans l'habitat existant augmente cette année, quasi exclusivement sur du logement social, en partie en raison du renouvellement de programmes pluriannuels de rénovation par des grands bailleurs qui arrivaient à échéance en 2013. Les demandes de certification Patrimoine Habitat passent de 16 300 en 2013 à 22 000 logements, dont 15 % pour la déclinaison Patrimoine Habitat & Environnement. Ces deux marques sur l'existant sont réparties pour moitié en Île-de-France. Plus de 50 % des demandes font l'objet d'un label BBC Effinergie Rénovation.

Première certification de qualité spécifique pour les copropriétés, l'offre Patrimoine Copropriété et Patrimoine Copropriété & Environnement atteste la qualité des parties communes d'un immeuble rénové et propose l'évaluation des logements. L'activité reste faible (326 logements en demande sur trois opérations, soit 1 940 logements pour 32 opérations depuis 2010), traduisant la difficulté et la longueur du processus décisionnel dans ce secteur. CERQUAL poursuit son travail de démonstration de l'intérêt que représente la certification pour les copropriétaires, en se positionnant comme un acteur indépendant qui peut jouer un rôle d'aide à la décision en cas de travaux.

Créé en 2013 pour que les professionnels et les copropriétés puissent disposer d'un référentiel adapté aux contraintes techniques et budgétaires des rénovations énergétiques, le **profil Rénovation énergétique** concerne Patrimoine Habitat et Patrimoine Copropriété (PH Ré et PC Ré). Il confirme sa pertinence avec déjà 171 opérations en demande (soit 14 619 logements) pour PH Ré.

► DOM - ÎLE DE LA RÉUNION

Sur l'outremer, et plus particulièrement sur l'île de la Réunion, CERQUAL poursuit son adaptation à ce contexte spécifique et mène un travail de co-construction avec les acteurs locaux. Un référentiel adapté à la rénovation a ainsi été lancé en 2014. Depuis 2010, ce sont près de 80 opérations représentant 4 000 logements qui ont été engagées en certification.

► 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. En 2014, il y a eu trois nouvelles demandes, représentant un patrimoine de 2 500 logements. Quatre bailleurs sont titulaires du droit d'usage de la certification « Exploitation » : Batigère Nord-Est, Clairsienne, Mantes en Yvelines Habitat, Reims Habitat.



IMMOBILIERE 3F, opération à Boulogne-Billancourt (92) - ©31

Le chantier important pour 2015 est le lancement d'une nouvelle offre sous une marque unique, en partenariat avec l'AFNOR Certification et l'Association HQE, fondée sur un référentiel générique construit à partir des travaux de l'Association QUALITEL, des principes de la marque NF et du nouveau cadre de référence « bâtiment durable » de HQE.



L'ACTIVITÉ D'ÉVALUATION

La filiale technique du groupe intervient nationalement sur de nombreux programmes immobiliers comme expert indépendant et dans le cadre de missions d'audit ou d'évaluation. Quelques temps forts 2014 :

- ◆ Grâce à son savoir-faire dans la qualité de la conception et le suivi de la réalisation, Qios est désormais « **Reconnu Garant de l'environnement** », dispositif mis en place par l'État afin d'aider les maîtres d'ouvrage et les particuliers à identifier les entreprises compétentes en rénovation énergétique. **RGE**
- ◆ **Expérimentation du logiciel Elodie 2** du CSTB, afin d'analyser le résultat de l'évaluation des performances environnementales sur plusieurs opérations résidentielles de manière à en tirer des enseignements opérationnels.
- ◆ **Diagnostics techniques du patrimoine locatif** de Moselis pouvant amener l'organisme à se diriger vers une certification de ses réhabilitations par CERQUAL.
- ◆ **Réalisation du référentiel de qualité technique** des résidences pour étudiants de la marque Campusea de Gecina, mission consistant en une revue complète des prescriptions techniques, performance et environnementales.
- ◆ Signature d'un accord-cadre avec Bouygues Immobilier visant la **mise en œuvre de prestations en acoustique** sur les opérations résidentielles neuves en région Île-de-France.



MAISON INDIVIDUELLE EN SECTEUR DIFFUS

CERQUAL - ESPACES CLIENTS ET INTERVENANTS

CERQUAL poursuit son travail de rationalisation des outils et de digitalisation des processus selon trois axes : l'interne, les relations clients et les relations avec le réseau d'auditeurs, examinateurs, vérificateurs.

Lancé en 2012 et en constante amélioration depuis, l'outil Calyx a permis de gagner en efficacité et de dégager des gains de productivité. En 2014, un outil décisionnel est venu compléter le dispositif, permettant au groupe de disposer des chiffres précis nécessaires au pilotage efficace de l'activité.

Deux espaces web ont également été lancés en 2014, permettant de fluidifier les échanges et d'accélérer la circulation des informations entre CERQUAL, ses clients et son réseau d'intervenants. Désormais, tous les maîtres d'ouvrage connaissent en temps réel l'avancement de la certification de leurs opérations. Ils consultent en ligne les rapports de mission et accèdent à une base documentaire ainsi qu'à de nombreux outils utiles (déclaration d'opération, auto-évaluation, indicateurs, kit de communication...). De même, les intervenants de la certification accèdent aux opérations sur lesquelles ils sont missionnés et déposent leurs rapports dans le portail.

CÉQUAMI, filiale partagée à 50 % entre QUALITEL et le CSTB, est l'organisme de référence pour les certifications, la labellisation et la promotion de la qualité globale en maisons individuelles en construction et en rénovation.

L'activité du secteur recule, avec une baisse d'ouverture des chantiers de maisons individuelles de 15 %.

Ce recul est renforcé par un arrêt de l'activité des labels de performance énergétique, en lien avec la réglementation thermique qui s'aligne sur le niveau du label BBC Effinergie. Dans ce contexte, CÉQUAMI a certifié près de 10 000 maisons, dont la première maison NF HQE labellisée Bepos Effinergie en France, réalisée par Maisons Hanau à Sélestat (67).



MAISONS HANAU, opération à Sélestat (67) - ©33



AU NIVEAU INTERNATIONAL

CERWAY, la filiale créée en 2013 par CERQUAL et Certivéa (filiale du CSTB), poursuit le développement de la certification HQE à l'international en secteur résidentiel et non résidentiel. Depuis sa création ce sont près de 2 100 logements engagés en certification.



Déploiement d'un réseau de plus de **60 Référents Certification HQE™** formés et reconnus



1^{re} formation HQE au **Canada**



1^{er} bâtiment certifié en exploitation hors de France (au Luxembourg)

BILAN DES ACTIVITÉS



CHIFFRES 2014 AU 31 MARS 2015

		Demandes de certifications *	
		Nombre d'opérations	Nombre de logements
NEUF	 QUALITEL	694	18 796
	 HABITAT & ENVIRONNEMENT	1 073	47 127
	DONT HABITAT & ENVIRONNEMENT EHPA-EHPAD		775
	DONT HABITAT & ENVIRONNEMENT DOM	18	1 209
	 NF LOGEMENT		23 438
	 NF HQE®	NF LOGEMENT HQE	
	TOTAL NEUF	1 767	93 397
EXISTANT	 PATRIMOINE HABITAT	239	18 386
	DONT PATRIMOINE HABITAT PROFIL RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE	171	14 619
	 PATRIMOINE HABITAT & ENVIRONNEMENT	69	3 330
	DONT PATRIMOINE HABITAT & ENVIRONNEMENT DOM	1	28
	 PATRIMOINE COPROPRIÉTÉ	3	326
	DONT PATRIMOINE COPROPRIÉTÉ PROFIL RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE	3	326
	TOTAL EXISTANT	311	22 042
EXPLOITATION	 EXPLOITATION		2 546
MAISON INDIVIDUELLE	 NF MAISON INDIVIDUELLE		9 432
	 NF HQE® MAISON INDIVIDUELLE		405
	 NF MAISON RÉNOVÉE		9
	MAISON HAUTE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE		332
	TOTAL MAISON INDIVIDUELLE		10 178
INTERNATIONAL	HQE (HORS BRÉSIL) **	5	2 104

* Demandes de certification : contrats signés en 2014.

** Au Brésil, la certification Aqua-HQE est opérée par la Fondation Carlos Alberto Vanzolini.



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU QUOTIDIEN DANS LE GROUPE

TOURS HABITAT, opération à Tours (37) - ©34

► OBJECTIF ENVIRONNEMENT

Depuis 2008, QUALITEL s'est intéressé aux impacts de ses activités dans le cadre d'une réflexion sur le développement durable. Dans un premier temps, c'est l'angle environnemental qui a motivé cette démarche.

À la suite d'un premier bilan carbone réalisé en 2008, **QUALITEL a identifié des axes d'amélioration et mis en place des indicateurs environnementaux** sur les consommations électriques, les émissions de CO₂ liées aux transports, les consommables (papeterie) et les impressions papier. Depuis 2010, ils ont évolué pour devenir de véritables outils fiables basés sur des calculs quantifiables.

Les plans d'actions déployés pour répondre à ces enjeux sont multiples : dématérialisation, contrôles par thermographie dans les bureaux, analyse de la valeur (prioriser l'utile) et rationalisation des déplacements. Ils ont conduit en 2014 à de bons résultats.

► DES COLLABORATEURS MOBILISÉS

Des correspondants sont chargés d'animer la politique développement durable sur les différents sites, au travers notamment d'une information sur les éco-gestes. La sensibilisation et la prise de conscience des collaborateurs sur leur comportement est en effet un élément déterminant pour atteindre les objectifs. Ce travail a porté ses fruits puisque les indicateurs concernant la consommation d'énergie et le nombre d'impressions ont montré une amélioration des pratiques.

► UNE DÉMARCHÉ ORIENTÉE RSE

Aujourd'hui, la politique du groupe franchit une nouvelle étape afin d'intégrer les trois piliers du développement durable (économique, social, environnemental) dans les processus décisionnels. En 2014, QUALITEL a engagé une réflexion sur la responsabilité sociétale, avec la création d'un groupe de travail, qui doit aboutir à la définition d'un plan d'action RSE dès fin 2015. Il s'agira d'inclure les préoccupations « sociales, environnementales, éthiques, de droits de l'homme et de consommateurs » dans sa stratégie.

LA CHARTE VERTE QUALITEL

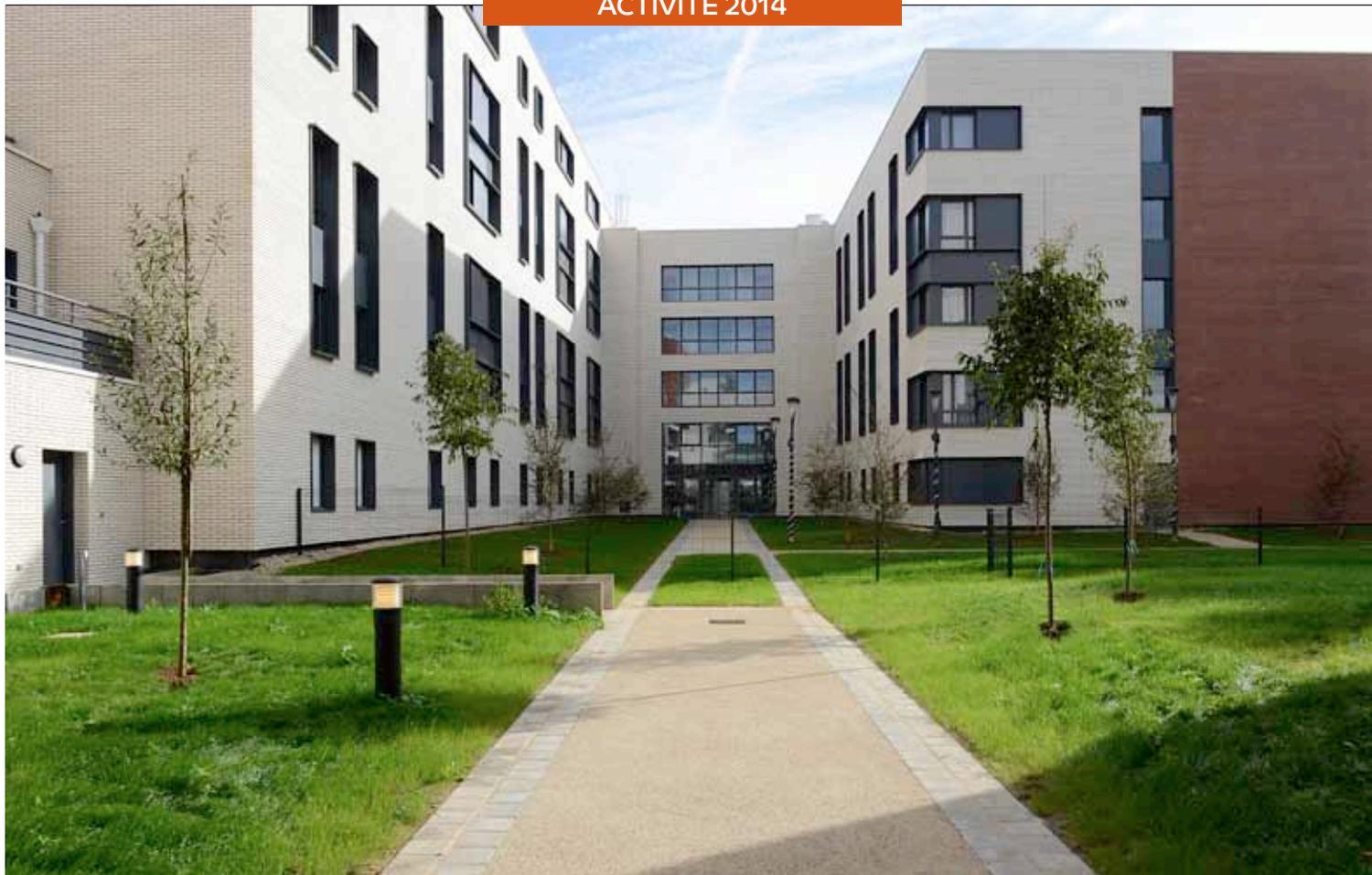
Les éco-gestes au bureau

QUALITEL et son personnel s'engagent dans la voie du développement durable. Être éco-citoyen au bureau, c'est préserver l'environnement sur son lieu de travail, grâce à des gestes simples.

<p> Je veille à maintenir la température conseillée 21°C pour le chauffage et 26°C pour la climatisation. J'utilise les volets ou stores et limite les apports en énergie inutiles.</p>	<p> J'optimise et limite mes déplacements L'évolution technologique aide à communiquer et à gagner du temps. J'ai recours à l'audio ou la visio-conférence.</p>
<p> Je donne une seconde vie aux déchets En France, 14 kg de déchets d'équipements électriques et électroniques par personne et par an sont jetés soit 1,7 million de tonnes par an. Je transmets à l'informatique le matériel défectueux, je recycle les cartouches et privilégie l'utilisation de produits recyclés.</p>	<p> Je choisis un moyen de transport moins polluant Pour un km parcouru, l'émission de CO₂ est de : 13g pour le train, 127g pour la voiture la moins polluante et 145g pour l'avion en vol interne. Je privilégie les transports en commun, les modes de transports doux ou de co-voiturage et dans mon véhicule, j'adopte l'éco-conduite.</p>
<p> J'éteins les appareils électriques Éteindre les appareils électriques équivaut à un gain d'énergie de 50 à 100 kWh/an. J'éteins mon ordinateur, mon écran, l'imprimante...</p>	<p> Je pratique l'éco-impression Un employé français consomme en moyenne 80kg de papier par an. Je n'imprime que si nécessaire en recto-verso Noir et Blanc, et en adaptant la qualité d'impression.</p>
<p> Je préserve la qualité de l'air Aérer 10 minutes le bureau et 15 minutes la salle de réunion, le midi en hiver et le matin en été. J'ouvre les fenêtres.</p>	<p> Je minimise ma consommation d'eau Un robinet qui fuit équivaut à 50 000L d'eau gaspillé par an. J'utilise seulement l'eau dont j'ai besoin, j'informe rapidement les services généraux en cas de fuite.</p>

Parce que notre avenir est intimement lié à la sauvegarde de notre environnement, nous nous engageons à respecter cette charte.

L'éco-citoyen au bureau incite ses proches et son entourage à réaliser les éco-gestes.



RESIDENCES SOCIALES DE FRANCE, opération à L'Hajj-les-Roses (94) - ©35

DÉMATÉRIALISATION

Un des aspects de la démarche développement durable consiste à la mise en place progressive de la dématérialisation des flux de documents. En ce qui concerne le processus de certification, elle a été appliquée sur les référentiels Patrimoine Copropriété, DOM et Exploitation dès leur élaboration, et depuis 2014 sur Qualitel, Habitat & Environnement et NF Logement. Ainsi, les contrats, ordres de missions et rapports sont le plus souvent envoyés par mail, offrant au passage des économies substantielles d'édition et d'affranchissement. Cette pratique a également profité aux organismes sous-traitants y compris Qios.

De même, lors de l'embauche d'un salarié, celui-ci reçoit l'ensemble des documents, sauf contrat et formulaires d'inscription, via une clé usb. Cette évolution a permis de réduire les impressions et la consommation de papier.

► GESTION DES DÉCHETS

En 2014, QUALITEL a avancé sur un autre aspect important : la gestion des déchets. Un diagnostic a été fait grâce à un questionnaire et à l'analyse des achats (papiers, cartouches d'encre, matériel informatique...). Cet état des lieux a servi de base pour définir un plan d'action. Des collectes spécifiques sont faites pour les

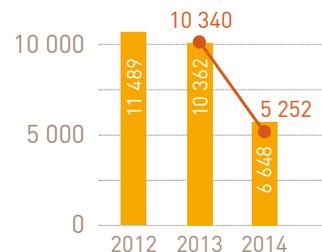
déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), piles, cartouches d'encre, capsules de café, bouchons. Une campagne de sensibilisation et un affichage explicatif sur le recyclage ont accompagné l'installation de poubelles de tri sur différents sites.



Émissions de CO₂ liées au transport



Impressions



● objectifs fixés

LES RESSOURCES HUMAINES

LES VALEURS DU GROUPE : RESPECT, ENGAGEMENT ET LOYAUTÉ, PROGRÈS, ESPRIT D'ÉQUIPE ET RIGUEUR



LES RESSOURCES HUMAINES AU CŒUR DE LA POLITIQUE DE L'ENTREPRISE ET DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



L'attention portée sur l'égalité hommes/femmes se poursuit, au niveau du recrutement, de la rémunération et de l'articulation entre vie professionnelle et personnelle. La répartition dans l'effectif global reste relativement équilibrée, dans la continuité de 2013.

En 2014, un travail a été engagé sur le thème du handicap, avec une formation organisée auprès de certains collaborateurs. Il se poursuivra en 2015 par une campagne de sensibilisation auprès de tous.

L'objectif est d'informer et mobiliser les salariés sur ce sujet et de faciliter l'emploi des personnes en situation de handicap au sein de QUALITEL.

Pour favoriser un climat social de qualité, des enquêtes de satisfaction sont menées régulièrement auprès des collaborateurs afin de cerner leurs préoccupations et leurs attentes.



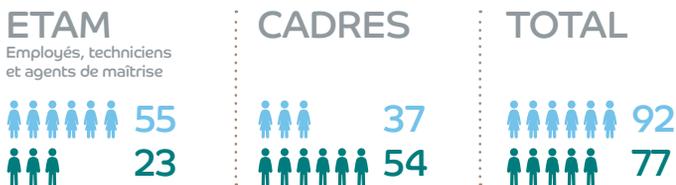
2006 : création de l'unité économique et sociale, dotée d'un comité d'entreprise avec une délégation unique



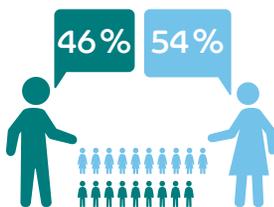
En 2014, un taux de satisfaction de 86 % parmi les collaborateurs. Les valeurs **Esprit d'équipe** et **Progrès** sont les plus plébiscitées.

Répartition de l'effectif par sexe et qualification

hors CERWAY et CÉQUAMI

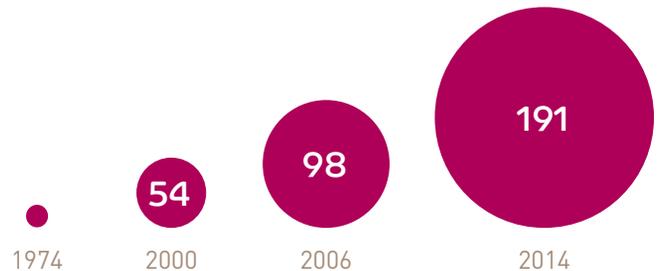


Répartition hommes/femmes dans l'effectif total



Évolution de l'effectif du Groupe QUALITEL*

* Association QUALITEL, CERQUAL, QIOS, CÉQUAMI et CERWAY



Les activités du Groupe QUALITEL s'appuient sur des effectifs aux compétences variées et qui ont connu une nette augmentation ces dix dernières années, passant d'une cinquantaine de salariés en 2000 à 191 au 31 décembre 2014. Cette évolution s'explique par un fort développement et une diversification des activités.

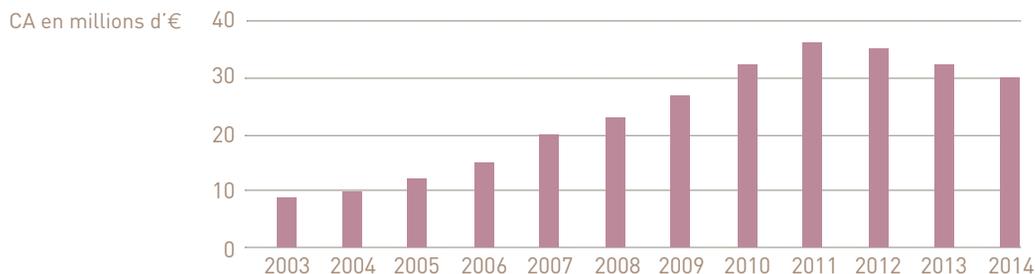
Au fil du temps, les équipes techniques, commerciales et les fonctions support ont été renforcées, des filiales et des agences en région ont été créées afin de répondre au mieux aux enjeux de la certification sur tout le territoire.

LES RÉSULTATS FINANCIERS



En 2014, le Groupe QUALITEL a réalisé un chiffre d'affaires agrégé de 30 019 127 euros, en baisse de 8 % par rapport à 2013. Les éléments relatifs à l'exercice 2014 du groupe intègrent CERQUAL, Qios, CÉQUAMI et CERWAY à 50 %.

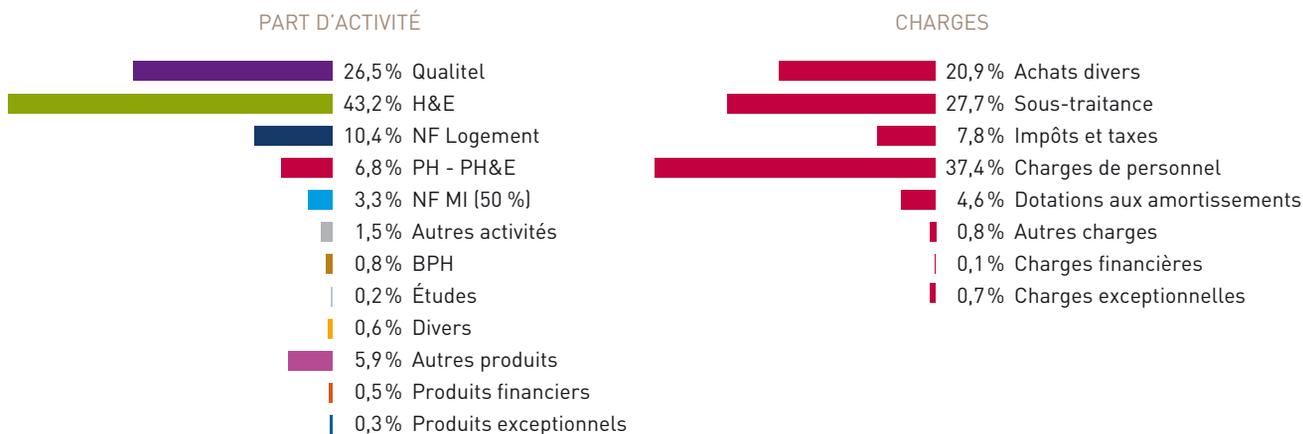
Évolution du chiffre d'affaires depuis 2003



Bilan au 31 décembre 2014

ACTIF NET	K€	PASSIF	K€
Immobilisations incorporelles	1 888	CAPITAUX PROPRES	17 472
Immobilisations corporelles	3 827	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	1 772
Immobilisations financières	239	Emprunts et dettes financières	745
IMMOBILISATIONS	5 954	Dettes fournisseurs	11 770
Stocks et en cours	58	Dettes fiscales et sociales	4 291
Créances	10 336	Autres dettes	68
Trésorerie	21 632	Compte de régularisation	1 862
ACTIF CIRCULANT	32 026	DETTES	18 736
TOTAL ACTIF NET	37 980	TOTAL PASSIF	37 980

Compte de Résultat 2014



Crédits photos

©1, ©28 : Zac du Vialenc Lot 10 à Aurillac (15), certifié Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour LOGISENS, Office Public de l'Habitat du Cantal, architecte Atelier d'Architecture Simon TEYSSOU, photo Benoit ALAZARD • ©2 : La Tour des Jeunes Mariés, à Noisiel (77), Certifié Patrimoine Habitat BBC Effinergie Rénovation, pour FRANCE HABITATION, architecte et crédit photo Antoine FELLETIN • ©3, ©4, ©23, ©24, ©25 : François Renault • ©5, ©15 : Résidence Etudiante Vauban à Versailles (78), certifié Patrimoine Habitat & Environnement Effinergie Rénovation, pour SAHLM IRP, architecte Frédéric DIDIER 2BDM, photo SAHLM IRP • ©6 : Terrasses Sud à Cannes la Bocca (06), certifié Qualitel BBC Effinergie, pour ART IMMOBILIER CONSTRUCTION, architecte Georges DIKANSKY, photo BM Photography • ©7 : Résidence Saint John Perse à Reims (51), certifié Qualitel BBC Effinergie et Habitat & Environnement BBC Effinergie pour REIMS HABITAT, architecte Jean-Philippe THOMAS, photo JLD Photo • ©8 : Jordan Siemens – GettyImages • ©11 : Brigitte Bouillot • ©12 : Terra Natura – Le Bourget (93), certifié NF Logement HQE BBC Effinergie, pour PIERRE ETOILE, architecte Quadri Fiore, photo PIERRE ETOILE • ©13 : Nouvelle Vague à Nantes (44), certifié NF Logement BBC Effinergie, pour VINCI IMMOBILIER, architecte Barre LAMBOT, photo Atelier du Jour • ©18 : Hero Images – GettyImages • ©19 : New Line à Lille (59), certifié NF Logement THPE 2005, pour VINCI IMMOBILIER, architecte TANK Architecte, photo Jean Yves JOLY - ©20 : Maison Muse, à Vert-Saint-Denis (77), pour FSM (Foyers de Seine-et-Marne), BH Groupe BÉNÉTEAU, architecte et photo Architecture Pèlerin • ©21 : Denis ROUVRE • ©22 : Résidence Hamilcar à Yvetot (76), certifié Qualitel THPE 2005 et Habitat & Environnement THPE 2005, pour ESTUAIRE DE LA SEINE, architecte CBA Architecture, photo Estuaire de la Seine • ©26, ©36 : Qualitel • ©27 : Société du Grand Paris • ©29 : Résidence Pasteur Marcoussis à Marcoussis (91), certifié Qualitel BBC Effinergie et Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour ANTIN RESIDENCES, architecte Cabinet A19 Architecture, photo Axel HEISE • ©30 : Cergy 530 à Cergy-Pontoise (95), certifié NF Logement HQE BBC Effinergie, pour BPD Marignan, architecte SCAU, photo Augusto Da Silva • ©31 : Zac Seguin Rives de Seine 2199L à Boulogne-Billancourt (92), certifié Qualitel BBC Effinergie et Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour IMMOBILIERE 3F, architecte Simon GALLIANO, photo 3F/DUVERNEUIL Sylvie • ©32 : Résidence Les Bastions 2 à Tours (37), certifié Patrimoine Habitat Rénovation 150, pour TOURS HABITAT, architecte Cabinet IVARS & VALLET, photo Frédéric PAILLET • ©33 : Maisons Hanau, certifié NF HQE, BEPOS Effinergie, photo Maisons Hanau • ©34 : Résidence Fontaine Pottier 1^{re} tranche à Tours (37), certifié Qualitel BBC Effinergie et Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour TOURS HABITAT, architecte TOURY VALLET Architecte, photo Frédéric PAILLET • ©35 : Zac Paul Hochart 1846F à L'Hajÿ-les-Roses (94), certifié Qualitel THPE 2005, pour RESIDENCES SOCIALES DE FRANCE, architecte 3A IDF, photo 3F/DUVERNEUIL Sylvie.

Conception et Réalisation  adoniscreation

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



A S S O C I A T I O N
QUALITEL ◆
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT

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

www.qualite-logement.org