

SPECIAL



QU

ALI

TEL

2015

RAPPORT D'ACTIVITE



ASSOCIATION
QUALITEL 
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT

QU

ALI

TELE

2015

RAPPORT D'ACTIVITE



03	Edito
04	Profil
06	Structures
07	Conseil d'administration
08	Temps forts 2015
12	SPECIAL NF HABITAT

18	ACTIVITE 2015
20	Partenaires
22	Activité de certification
29	International
31	Activité d'évaluation
32	Stratégie numérique
33	Etudes & expertise

34	Information du grand public
36	Développement durable
37	Ressources humaines
38	Résultats financiers
39	© Crédits photos

Edito

L'année 2015 a été dense pour le Groupe QUALITEL. Tout d'abord, elle marque l'aboutissement du projet de nouvelle offre de certification avec le lancement en septembre de NF Habitat - NF Habitat HQE™. Issue d'un travail commun avec nos partenaires, cette nouvelle marque correspond à une volonté de simplifier le marquage de la qualité certifiée, et donc de faciliter le choix du consommateur en proposant une grille de lecture plus lisible et accessible à tous. Les logements certifiés par QUALITEL s'inscrivent désormais dans le cadre d'une marque unique, reconnaissable, porteuse de valeurs claires et identifiables par le plus grand nombre.

2015 a été ma première année en tant que président de l'Association QUALITEL, et l'occasion de constater la richesse du bilan de 40 ans de certification, de recherche, d'expertise et de partenariats ; elle correspond aussi à une nouvelle étape pour le groupe. Le contexte difficile de la construction de logements, le défi de la rénovation d'un parc vieillissant, le vote de la loi de transition énergétique, la transition numérique dans le bâtiment... tous ces éléments d'actualité nous imposent de nous adapter. QUALITEL se dote ainsi d'orientations stratégiques qui en tiennent compte pour 2016-2020 : objectiver les bénéfices concrets de la certification, participer activement à la transition numérique dans l'habitat, informer le grand public sur la qualité et la performance du logement, contribuer à l'accélération de la rénovation du parc de logements existants et poursuivre notre développement à l'international.

Tout au long de l'année 2015, la conjoncture est restée tendue dans le secteur du logement, mais notre activité de certification est restée stable par rapport à 2014. Notre ambition est de proposer une certification exigeante et fiable, mais surtout qui continue d'anticiper les évolutions techniques et les attentes des occupants.

Le digital et le numérique ont pris une dimension importante au sein de QUALITEL, avec notamment la mise en place d'un projet BIM et la création d'un référentiel d'exigences dans un format numérique. L'information du grand public est bien sûr au cœur de notre action : sensibiliser chaque occupant pour en faire un acteur éclairé de la qualité du logement. Le Fonds de dotation QUALITEL, quant à lui, nous permet de valoriser des initiatives variées de recherche, d'éducation et d'accompagnement pour un logement de qualité, notamment des plus défavorisés. Autant d'actions au service de notre mission première : promouvoir un habitat de qualité.



Bertrand DELCAMBRE
Président de l'Association QUALITEL

PROFIL

L'Association QUALITEL est une structure indépendante créée en 1974 avec pour mission de promouvoir la qualité de l'habitat par la certification et l'information du grand public. Elle fédère autour de cet objectif commun les principaux acteurs du logement : organisations professionnelles, associations de consommateurs et pouvoirs publics.



1974

Création de l'Association



30 millions d'€

Chiffre d'affaires agrégé*



2,5 millions

de logements certifiés en **40 ans**



182 salariés**



Une vocation,
la **certification**

* Chiffre relatif à l'exercice 2015 intégrant CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION, Qios, et CÉQUAMI et CERWAY à 50 %

** Effectif du Groupe QUALITEL au 31 décembre 2015

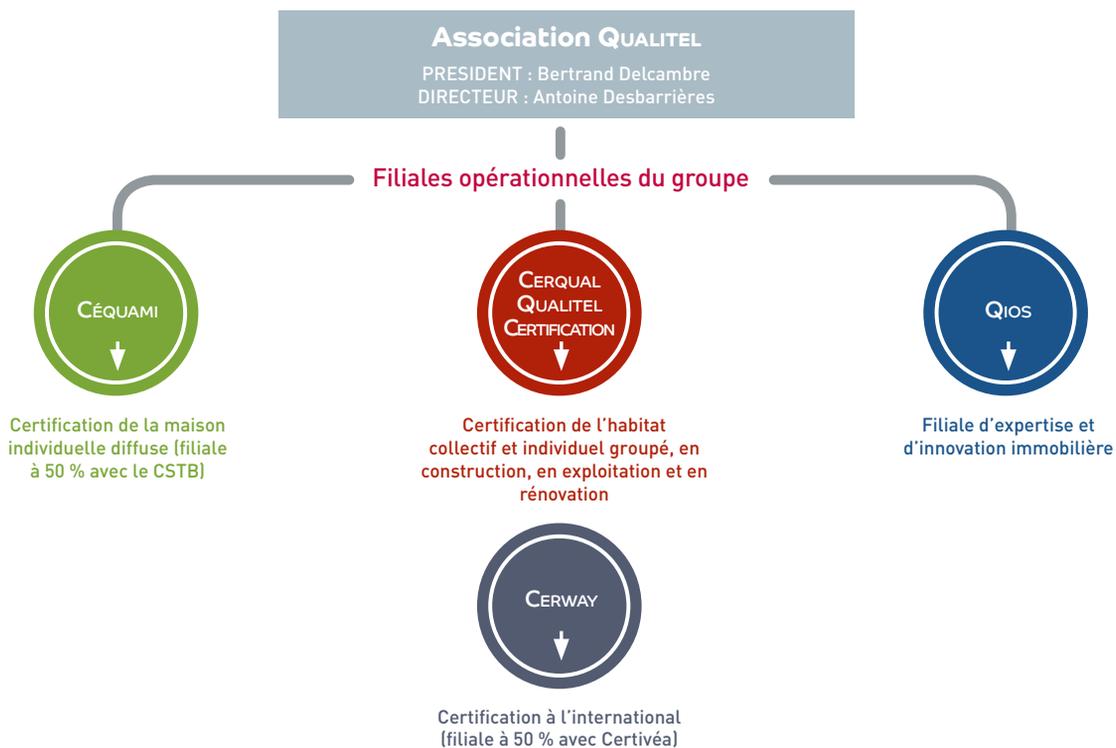






STRUCTURES

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



Le 16 juin, le conseil d'administration de l'Association QUALITEL a élu à sa présidence Bertrand Delcambre, qui y avait été préalablement nommé par la ministre du Logement. Il succède à Raphaël Slama qui a occupé cette fonction de président pendant 13 ans (voir p. 9). En parallèle, Bertrand Delcambre préside le Plan Transition Numérique dans le Bâtiment depuis juin 2014.

« Acteur majeur au service de la qualité des logements, QUALITEL se doit de relever les grands défis actuels des transitions numérique, énergétique et environnementale » indique Bertrand Delcambre.



Conseil d'administration de l'Association QUALITEL - ©3



CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Composition du conseil d'administration de l'Association QUALITEL au 5 avril 2016

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

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

GROUPE 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) : Sylvain TESSIER (Trésorier)

GROUPE 2 : Associations et Organisations représentatives des acteurs des offres de logements et de leur financement

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

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

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

TEMPS FORTS 2015

MARS

Tribune QUALITEL « De la basse consommation à l'habitat responsable »

La Tribune QUALITEL est une table ronde organisée pour encourager le débat et les échanges avec les professionnels de la construction sur un thème d'actualité touchant à la certification. Organisée à la Cité de l'Architecture et du Patrimoine, cette Tribune a été consacrée à la présentation des résultats de différents travaux menés par CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION et la CLCV, enrichie de l'éclairage de divers experts (architectes, économistes, professionnels de la construction...).

Des études menées depuis 2011 ont porté sur différents échantillons et divers aspects de qualité et de confort dans les logements BBC : les consommations réelles, la qualité de l'air intérieur, le confort thermique, le vécu des habitants... Voici quelques enseignements :



- ◆ **Enquête CLCV** : les occupants sont globalement satisfaits de leur logement, du chauffage et de l'isolation acoustique (entre 72 % et 79 %) mais n'ont pas assez d'information sur les équipements et leur utilisation pour une optimisation des performances ;
- ◆ **Etude CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION** : la température moyenne observée dans les logements est supérieure à la valeur de référence de la réglementation thermique (entre 20° et 22° pour 2/3 des foyers, au lieu de 19°) mais cela n'a pas de vrai impact sur la facture en raison de la qualité du bâti et du prix de l'énergie ;
- ◆ **Etude Cerema**
 - On constate une maîtrise globale des performances ainsi qu'une qualité de l'air intérieur globalement satisfaisante malgré la présence de polluants liés à une ventilation insuffisante dans certains logements ;
 - Les usages sont multiples et habiter dans un logement BBC n'induit pas nécessairement de comportements éco-citoyens, d'où la nécessité de renforcer l'information et la sensibilisation sur ce sujet.

AVRIL

Première opération résidentielle certifiée HQE™ en Europe, hors de France

CERWAY a délivré cette certification en phase conception à une opération menée par Bouygues Immobilier en Pologne : un programme de près de 300 logements situé à Varsovie.

MAI

Ile de la Réunion : signature de protocoles d'accord

Trois bailleurs sociaux de l'île de la Réunion ont signé des protocoles d'accord sur la certification environnementale avec CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION :

- ◆ Habitat & Environnement DOM
 - **la Semac**, qui a engagé sa première opération en 2010 ;
 - **la Sodiac**, le premier bailleur à s'être engagé globalement depuis 2011 ;
- ◆ Patrimoine Habitat & Environnement DOM : **la Semader** devient le premier bailleur social de l'île à s'engager sur cette certification liée à la réhabilitation, avec, dans un premier temps, 350 logements concernés.

A travers la signature de ces protocoles d'accord, la Semac, la Sodiac et la Semader marquent leur volonté de placer les enjeux du développement durable parmi leurs priorités, de se structurer autour du management environnemental, d'améliorer le confort de leurs locataires et de maîtriser les charges tout en préservant l'équilibre financier de leurs opérations.

JUIN

Retour sur la présidence de Raphaël Slama

Le 16 juin, Raphaël Slama a quitté ses fonctions après 13 ans en tant que président de l'Association QUALITEL. Son engagement a été remarquable tant sur le choix des orientations stratégiques que sur la défense des intérêts de l'association. Il a particulièrement contribué aux évolutions de QUALITEL en portant certains sujets majeurs comme l'information du public, le développement durable (en particulier l'environnement et la santé), la promesse de qualité associée à la certification...

Raphaël Slama s'est attaché à l'affirmation permanente des valeurs qui font l'Association QUALITEL, avec une volonté incessante d'investir dans la recherche et d'explorer des champs nouveaux. Il a toujours tenu à prendre l'avis de chacun afin de tendre vers l'excellence de l'intelligence collective. Cette présidence a ainsi été marquée par de nombreux développements : l'intégration des problématiques environnementales dans les certifications, la simplification de l'offre de certification avec NF Habitat, l'ouverture à l'international et les outils d'information du grand public avec le site bienacheterbienrenover.fr et l'extranet GISELE, préfigurant le carnet numérique du logement.

AOÛT

Publication de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte

La loi de transition énergétique définit les objectifs et moyens pour réussir la transition énergétique dans le bâtiment. Dans ce cadre, l'Association QUALITEL et CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION ont participé aux consultations liées à l'exemplarité énergétique et environnementale des bâtiments, aux conditions de délivrance de l'attestation de réglementation thermique et aux travaux liés au carnet numérique de suivi et d'entretien du logement. QUALITEL a apporté son retour d'expérience acquis depuis 2011 avec GISELE, l'extranet du logement, précurseur dans ce domaine.

SEPTEMBRE



©4

Lancement de la certification NF Habitat et visite de Sylvia Pinel sur le stand QUALITEL

CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION et CÉQUAMI ont lancé le 15 septembre la certification NF Habitat - NF Habitat HQET™ (voir pp. 12 à 17).

Dans le cadre de sa visite au 76^e Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat, qui s'est déroulé du 22 au 24 septembre dernier à Montpellier, Sylvia Pinel, ministre du Logement, a visité le stand QUALITEL et a salué la plus grande visibilité offerte par cette marque unique NF Habitat, qui s'appuie par ailleurs sur le cadre de référence du bâtiment durable HQE.



©5

TEMPS FORTS 2015

OCTOBRE



5^e édition des Trophées Jeunes Talents CERQUAL de l'architecture

Remis en partenariat avec l'UNSAFA lors du Congrès des Architectes qui s'est déroulé à Montpellier, 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 et répondant aux enjeux de demain.

Pour la troisième année consécutive, l'ENSA Lyon a été récompensée avec le projet « Bâtiment du vent ». Il concerne la rénovation urbaine du quartier de l'Esplanade au Nord-Ouest de Grenoble. Ce site étant sur la route qui relie Grenoble à Lyon, l'objectif des étudiants a été de reconnecter le quartier à son environnement en mettant l'accent sur le confort, la santé, l'éco-gestion et l'écoconstruction de l'habitat. Afin de recréer un lieu de vie calme et sain, le projet propose un concept architectural bioclimatique HQE, avec un dispositif innovant de ventilation naturelle et des espaces de vie communautaires (laverie, local vélos...) pour renforcer les interactions sociales.

La mention Spéciale a quant à elle été décernée au projet « Le petit ensemble » des étudiants de l'ENSA Clermont-Ferrand. Il porte sur un quartier résidentiel à proximité du centre historique de Clermont-Ferrand et intègre les préoccupations environnementales, mais aussi la coordination entre les différents acteurs (étudiants, professeurs, maîtres d'ouvrage et maîtrise d'œuvre), les contraintes liées au budget et les réglementations applicables.



©6



©7

Trophée Éco-responsable QUALITEL

Le 12 octobre, QUALITEL a remis ce trophée aux agences Architecture Pelegrin et Lair et Roynette pour leur projet « Tour Super-Montparnasse » située à Paris. Dans le cadre des Trophées du cadre de vie du festival Fimbacte, l'Association QUALITEL décerne chaque année le Trophée Eco-Responsable qui récompense les initiatives de sensibilisation du grand public en vue d'améliorer les performances et les usages de l'habitat. Ce projet de requalification architecturale a été sélectionné pour son approche numérique (modélisation en BIM) qui a permis de faciliter la communication auprès des copropriétaires, notamment pour les aider à effectuer les bons choix de travaux tout en les sensibilisant au développement durable.

Lauréats 2015 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 4^e édition, près de 50 projets ont été présentés, 12 ont été distingués pour une dotation totale de près de 125 000 € :

- **Pact Indre et Loire** : construction de logements adaptés à destination des gens du voyage vivant dans des conditions précaires à Vineuil (41)
- **Habitat Alternatif Social** : création d'une cuisine collective et participative au sein d'habitats regroupés à Luynes (13) afin de lutter contre le déséquilibre nutritionnel hérité de la vie à la rue
- **Hôtel Social 93 « Modulotoit »** : création en Seine-Saint-Denis de 60 places d'hébergement pérennes, performantes sur le plan énergétique, modulables et conviviales
- **CitiZen'Ship « Habitat Circulaire »** : propose une nouvelle approche de dispositif d'accueil avec un projet de logements adaptés modulaires sur Marseille (13), grâce à un prototype intégrant les innovations techniques et les usages des occupants
- **APCARS (Association de politique criminelle appliquée et de réinsertion sociale)** : équipement de studios pour améliorer le cadre de vie des personnes sortant de prison à Marseille (13) et ainsi faciliter l'insertion de ces publics et le passage en logement autonome
- **Compagnons Bâisseurs Aquitaine « ARA Mobile »** : mise en place d'une plate-forme mobile pour développer un programme d'insertion par l'habitat et de lutte contre l'expulsion locative sur Bordeaux Métropole (33)
- **Association les Papillons Blancs du Cambrésis « Mon logement, je l'entretiens »** : formation et sensibilisation de personnes déficientes mentales du cœur de ville de Cambrai (59) sur la bonne tenue des logements
- **PACT Bouches du Rhône « Bien vivre chez soi : les petits travaux de maintien à domicile »** : vise, grâce à l'installation d'éléments matériels adaptés, à éviter les risques d'accidents domestiques de personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie à ressources modestes sur Martigues (13)
- **Habitat Alternatif Social « C'est la 1^{ère} fois que j'ai un chez moi »** : a pour objectif de permettre à des personnes avec des troubles psychiatriques sévères d'avoir un logement à eux pour la première fois, dans le département des Bouches-du-Rhône
- **CSF « Recycler, c'est économiser »** : sensibilisation de locataires d'un quartier HLM de Soissons (02) au développement durable et au recyclage des encombrants
- **Armée du Salut** : développer l'éco-responsabilité chez des personnes en cours de réinsertion sociale dans la résidence William Booth à Marseille (13) par des actions de sensibilisation à la réduction de l'impact écologique, des déchets alimentaires et des dépenses énergétiques
- **Héliose « Ondes@home »** : sur la région Rhône-Alpes, cherche à sensibiliser professionnels de la construction, élus et grand public aux enjeux des champs électromagnétiques dans l'environnement global et domestique



©8



©9

« Nous sommes très fiers de pouvoir aider des structures qui, sans ce soutien, ne pourraient mener à bien certains projets. Cette édition 2015 a été très riche avec des projets nombreux, variés, proposant des initiatives intéressantes : utilisation de containers, accompagnement de personnes sortant de prison ou souffrant de troubles psychiatriques, question des ondes... L'objectif est bien de soutenir des projets innovants, où la notion de « participatif » est également très importante, car la responsabilisation et l'implication des occupants nous paraissent essentielles. »

Chantal Jannet, présidente du Fonds de dotation QUALITEL



HABITAT

La vie devant soi

Élément central du plan stratégique 2011-2015 du Groupe QUALITEL, la nouvelle offre de certification NF Habitat - NF Habitat HQE™ a été lancée en septembre 2015. Portée par CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION pour le logement collectif et individuel groupé et par CÉQUAMI pour la maison individuelle, elle a pour objectif de proposer aux professionnels, particuliers et collectivités un signe de qualité reconnu pour accompagner les projets de logement. Cette certification simplifie le paysage de la qualité certifiée puisqu'elle va se substituer à l'ensemble des marques de certifications antérieures.



Origine et objectifs du projet

Issue du projet baptisé « Référentiel Générique » démarré en 2013, cette nouvelle offre a été pensée pour répondre aux attentes exprimées par les clients et les occupants dans plusieurs enquêtes de satisfaction.

OBJECTIFS

- **Gagner en simplicité et en visibilité** par le choix d'une marque unique reconnue (NF Habitat), l'unification des référentiels et du processus, des outils d'accompagnement efficaces et une optimisation de la gestion administrative.
- **Proposer une offre et des processus personnalisés** grâce à une proposition modulable selon chaque contexte, des contrôles et une tarification adaptés, un accompagnement commercial et technique de proximité, la mise à disposition d'outils personnalisés.

Entre 2013 et 2015, les équipes ont élaboré le concept, réalisé des études de marché et des phases de tests, construit le référentiel, consulté les parties prenantes avant de finaliser l'offre. Ce projet d'entreprise a mobilisé l'ensemble des collaborateurs avec au total 44 000 heures de travail sur 3 ans.



44 000 h
DE TRAVAIL SUR 3 ANS

TEMOIGNAGE



©11

Eddie Jacquemart,
Président de la CNL

En tant qu'association de consommateurs, comment jugez-vous l'évolution de la qualité des logements et quelles sont les nouvelles attentes des consommateurs ?

A la Confédération nationale du logement (CNL), nous pouvons constater une attente importante des consommateurs sur la qualité de service tout en maîtrisant le coût des charges. De nombreuses décisions qui sont prises actuellement doivent être questionnées sur le choix, la durabilité et le coût des matériaux de construction. Il est indispensable de penser globalement en intégrant à la réflexion les énergies renouvelables, les transports, les services de proximité et prendre en compte la question de l'étalement urbain pour avoir une démarche durable.

Pour répondre efficacement aux défis des années à venir, il faut promouvoir dès aujourd'hui un habitat de qualité pour mieux gérer le logement au plus près des besoins et des attentes des consommateurs. Décideurs, les consommateurs sont particulièrement exigeants en termes de qualité de vie, de confort, d'économies. Ils doivent être des acteurs à part entière.

Selon vous, quels sont les principaux atouts de cette nouvelle certification ?

La CNL a été, pendant de nombreux mois, l'un des acteurs dans l'établissement de ce nouveau repère de qualité de performance dédié au logement. NF Habitat répond mieux aux attentes des consommateurs par la prise en compte d'une simplification qui va permettre une lisibilité et une accessibilité des certifications et labels en cohérence avec les enjeux d'aujourd'hui et de demain. La certification NF Habitat et les outils mis à disposition par le Groupe QUALITEL doivent permettre aux entreprises, aux collectivités, aux consommateurs de s'intégrer dans l'environnement de demain.

Un projet mené en partenariat

NF Habitat - NF Habitat HQE™ se fonde sur :

- les travaux de l'Association QUALITEL depuis 40 ans ;
- les principes et valeurs de la marque NF, portée par Afnor Certification et qui représente un gage de confiance pour les habitants ;
- le cadre de référence du bâtiment durable construit par l'Association HQE et ses partenaires.

« En interaction avec son territoire, un bâtiment durable est un ouvrage qui offre une bonne qualité de vie, respecte l'environnement et apporte performance énergétique et économique. Il est conçu, construit, géré et utilisé de façon responsable tout au long de son cycle de vie. »

Extrait du cadre de référence du bâtiment durable de l'Association HQE.



©12

« Nous engager dans NF Habitat, c'est être en avance dans ce domaine pour le logement social. Il s'agit bien d'être un opérateur qui, face à des exigences fortes, apporte un point de vue pragmatique, alliant ambitions technique, sociale et économique, ambition de maîtrise énergétique s'inscrivant dans la perspective du réchauffement climatique, et réalisme. »

Claire Lanly, Directrice générale d'Expansiel groupe Valophis, l'un des premiers acteurs engagés dans la certification NF Habitat HQE™

I Les principales évolutions

Un référentiel unique

Depuis 1974, les référentiels multicritères de QUALITEL ont anticipé les attentes en matière de qualité du logement, pris en compte les évolutions et accompagné les acteurs du secteur. Avec NF Habitat - NF Habitat HQE™, QUALITEL propose un référentiel unique, décliné en applicatifs pour couvrir toutes les étapes du cycle de vie du bâtiment (construction, exploitation, rénovation), les différents types de logements (individuels et collectifs) et les différents usages (logements, résidences services, établissements médico-sociaux). Il s'intéresse à l'organisation du maître d'ouvrage, à la qualité de services et d'information apportée aux occupants et rassemble des exigences relatives à la qualité technique de la construction.

De nouveaux sujets sont traités et certains thèmes bénéficient d'une approche différente :

- Qualité de vie : la fonctionnalité des lieux, les services et les transports
- Impacts environnementaux : la biodiversité et la question de l'utilisation des sols
- Performance économique : la maîtrise des consommations et des charges, le coût global

Une autre évolution importante consiste à mesurer la performance du bâtiment sur certains thèmes par des indicateurs : acoustique, thermique, durabilité de l'enveloppe et sûreté pour NF Habitat ; auxquels s'ajoutent changement climatique, énergie, eau et déchets pour NF Habitat HQE™.

Pour la construction de maisons individuelles certifiée par CÉQUAMI, NF Habitat - NF Habitat HQE™ représente un renforcement des dispositions techniques avec 25 exigences supplémentaires.

Des outils numériques

La dimension numérique est totalement intégrée dans cette nouvelle offre : référentiel de certification dans une base de données matricielle, extranets, ouverture vers le BIM (voir p.33)... Les outils développés visent à apporter agilité et réactivité, deux éléments indispensables pour répondre aux évolutions du marché et des attentes des clients.

Un processus adapté, de nombreux outils et services associés

NF Habitat - NF Habitat HQE™ est délivrée à travers un seul processus de certification tenant compte de la maturité du système de management du maître d'ouvrage. En effet, la certification peut être demandée opération par opération, ou bien pour l'ensemble des opérations sous la forme d'un droit d'usage avec un principe d'auto-évaluation, un référent certification... CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION et CÉQUAMI accompagnent la démarche en proposant des services tels qu'un espace client, un kit de communication, l'accès à des observatoires, la délivrance d'attestations, l'animation d'ateliers et de formations...

« Nous avons immédiatement adhéré au projet de nouvelle marque unique de certification NF Habitat, qui permet de gagner en clarté et en lisibilité vis-à-vis du public et donc de mieux valoriser ses bénéfices. »

Franck Calvar, Responsable Qualité & Environnement d'Icade Promotion, l'un des premiers titulaires de la certification NF Habitat HQE™

TEMOIGNAGE



©13

Franck Lebeugle,
Directeur général d'Afnor Certification

Que représente la marque NF pour les professionnels et le grand public ?

La marque NF est un gage de qualité, de sécurité et de confiance. Une étude de décembre 2015 a ainsi montré que 81 % des français interrogés connaissent la marque NF et 79 % considèrent que les produits marqués NF sont de meilleure qualité.

Quels sont pour vous les grands enjeux pour l'habitat en termes de qualité ?

Il s'agit de maintenir un haut niveau de qualité, de sécurité et de confort tout en s'adaptant aux évolutions, notamment environnementales et sociétales (performance énergétique, confort et qualité de vie, changement climatique). Les occupants recherchent un habitat sain, sûr et confortable, et s'intéressent aussi à la maîtrise des coûts et à la qualité du service fourni par le professionnel.

Qu'apporte la certification à un projet de construction ou de rénovation de logements ?

La certification est un signe fort d'engagement en matière de qualité et de sécurité, elle apporte une réelle garantie pour l'utilisateur au travers du contrôle par un organisme tiers et indépendant. C'est également un outil de pilotage interne des activités de l'entreprise, mobilisateur et fédérateur pour les équipes.

Pour vous, quels sont les principaux atouts de la nouvelle offre NF Habitat ?

Afnor Certification a veillé à ce que les valeurs de la marque NF soient bien représentées : respect de la réglementation et des normes en vigueur pour assurer la qualité et la sécurité de l'habitat. Cette nouvelle certification est un réel repère de qualité qui permet une meilleure lisibilité parmi la multitude d'offres de labels et de certifications. Pour un maître d'ouvrage, elle constitue un réel atout pour valoriser la qualité de ses constructions.

La formation des collaborateurs

Le lancement de NF Habitat a nécessité la mise en œuvre d'un grand plan de formation d'ampleur de toutes les équipes concernées. Au total, 120 collaborateurs ont été formés sur les multiples aspects de cette nouvelle offre : processus, exigences techniques, outils... 23 sessions ont été dispensées par 22 formateurs, pour près de 120 heures de formations.



120
COLLABORATEURS
ONT ÉTÉ FORMÉS



22
FORMATEURS



120 h
DE FORMATIONS

« Ce qui nous a motivé à faire le choix de la certification NF Habitat est l'intégration d'exigences qualitatives allant au-delà du simple respect de la réglementation, qui permet d'affirmer qu'une maison certifiée NF Habitat est une maison de meilleure qualité. »

Denis Krauth, PDG de Maisons Hanau, l'un des premiers acteurs engagés dans la certification NF Habitat HQE™



©14

TEMOIGNAGE



©15

Michel Havard, Président de l'Association HQE

Pouvez-vous nous présenter l'Association HQE et le cadre de référence du bâtiment durable ?

L'Association HQE porte et encourage, depuis 20 ans, une dynamique de progrès en matière de bâtiment, d'aménagement et d'infrastructures durables. Elle rassemble ainsi toutes les parties prenantes du secteur pour partager les bonnes pratiques et innover. Une des spécificités de l'Association c'est d'avoir su passer des idées aux réalisations HQE™, grâce à son partenariat avec CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION pour le logement collectif notamment.

La vocation du cadre de référence du bâtiment durable est d'aider le secteur du bâtiment et de l'immobilier à entreprendre et à réussir sa nécessaire transition énergétique, environnementale et sociétale. L'enjeu est de faire en sorte que tous les bâtiments, neufs comme existants, conjuguent qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique au bénéfice des habitants et de leurs nouvelles attentes.

Pour vous, quels sont les principaux atouts de NF Habitat ?

L'Association HQE s'est mobilisée au côté de CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION pour faire de cette nouvelle offre la première déclinaison opérationnelle du nouveau cadre de référence de l'Association HQE. Ses atouts sont multiples. En premier lieu, la simplification du paysage de la certification : une certification unique pour tous les types de logement, qu'ils soient en construction, en rénovation ou en exploitation, c'est une avancée certaine qui aide tous les acteurs à s'y retrouver. Ensuite, le fait que cette nouvelle certification soit basée sur le nouveau cadre de référence du bâtiment durable de l'Association HQE : ceci permet de parler un langage commun et d'harmoniser les pratiques. Enfin, la certification NF Habitat HQE permet une certaine souplesse au maître d'ouvrage, qui peut choisir le niveau de performance à atteindre et ainsi s'inscrire dans une démarche de progrès.

LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION EN BREF

- Une conférence de presse de lancement le 15 septembre
- 20 parutions presse généraliste et spécialisée
- 938 spots radios diffusés
- Une campagne digitale avec plus de 22 millions de vues et près de 40 000 clics enregistrés
- Des publications : Essentiel NF Habitat Construction logement et résidence services, Guides pour la construction et la rénovation d'une maison avec NF Habitat - NF Habitat HQE™
- Une vidéo de présentation de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE™
- Un site internet nf-habitat.fr



I Déploiement de l'offre

Cette nouvelle offre a été présentée dès décembre 2014 aux collectivités et aménageurs partenaires. Le 28 mai 2015, la 10^e journée des promoteurs NF Logement organisée par CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION et la rencontre des professionnels engagés menée par CÉQUAMI ont été l'occasion de présenter en avant-première la marque unique, les nouveautés de l'offre et la campagne de communication. Un tour de France a été organisé (14 réunions, 11 villes) pour présenter NF Habitat à l'ensemble des maîtres d'ouvrage engagés dans le cadre de protocoles d'accord.

En parallèle, de nombreux professionnels de l'immobilier, déjà très impliqués dans la certification, ont souhaité dès 2015 engager toute leur production vers cette nouvelle marque de qualité. Afin de disposer du droit d'usage de la marque NF Habitat, et pour que la transition s'inscrive dans la continuité, certains se sont préparés dès le mois de mai aux nouvelles exigences du référentiel et ont pu réaliser leurs audits d'admission. Cela a été rendu possible grâce à la formation, en amont, des auditeurs et de l'ensemble des intervenants techniques. Par ailleurs, CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION a délivré des formations et des reconnaissances à des référents certifications maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage, afin de faciliter la prise en compte de cette nouvelle offre dans les projets de construction et de rénovation.

Au 31 décembre 2015, 30 promoteurs titulaires de la marque NF Logement et 10 bailleurs sociaux se sont engagés vers la titularisation NF Habitat - NF Habitat HQTTM. 13 acteurs sont d'ores et déjà titulaires pour le logement collectif. Pour la maison individuelle, plus de 100 acteurs, constructeurs et professionnels de la rénovation se sont engagés dans la certification NF Habitat, soit 90 % des titulaires de la certification en construction et en rénovation de maisons.



10^e journée des promoteurs NF Logement ©16

TEMOIGNAGE



©17

Alain Cauchy, Directeur du Patrimoine du Groupe SNI,
Président du comité NF Habitat

Quels sont pour vous les grands enjeux pour l'habitat en termes de qualité ?

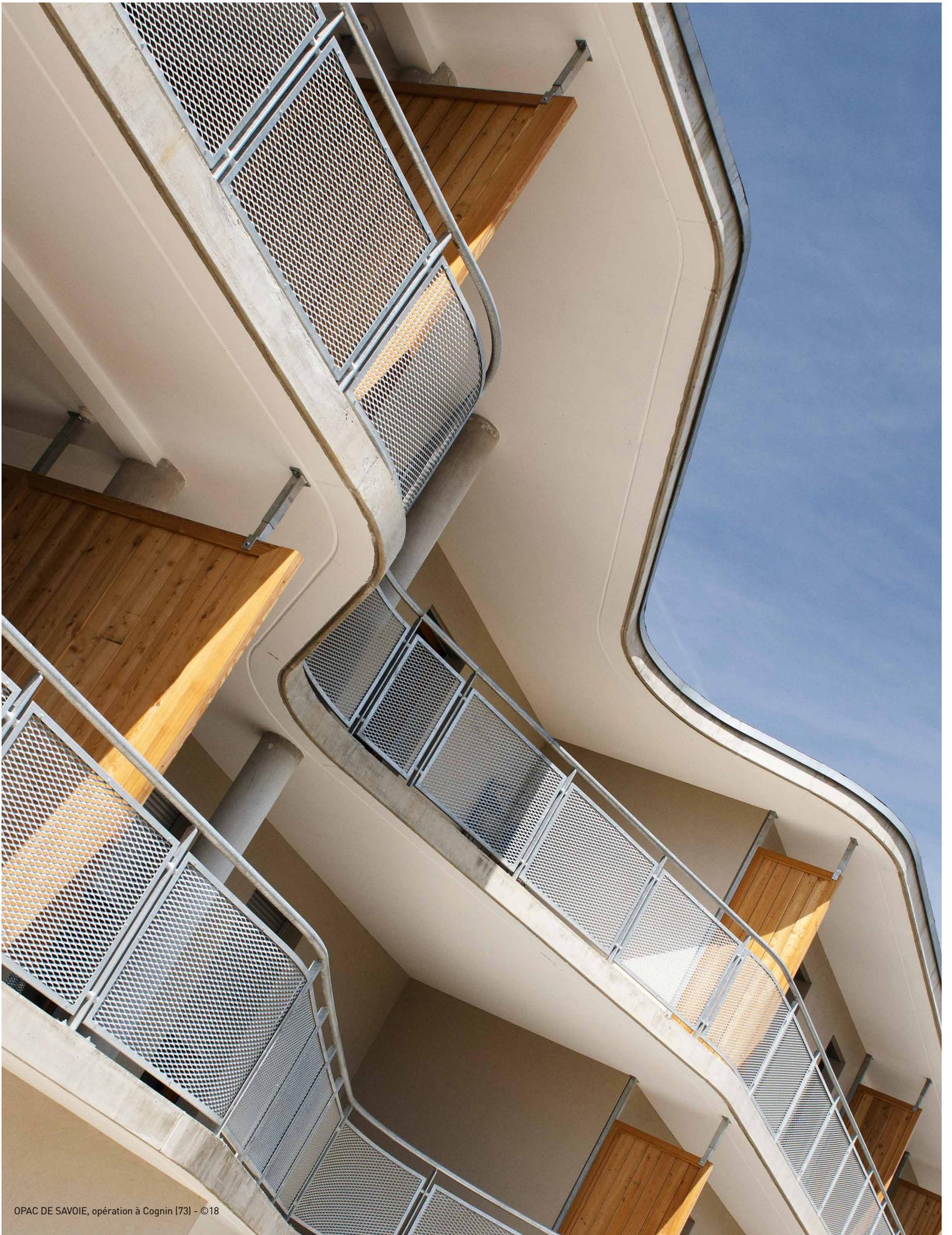
L'ambition des maîtres d'ouvrage doit porter sur un niveau d'exigence qualitative le plus élevé possible et ce, quelle que soit la cible : logement social, très social ou intermédiaire. Les efforts doivent porter sur la fiabilité, la sécurité, la sûreté et la pérennité de la performance. En parallèle, il est indispensable de traiter la montée en gamme du patrimoine existant. Au-delà des besoins en termes de confort d'usage, simplicité d'utilisation, économie de fonctionnement et adaptation aux évolutions des structures familiales, les occupants souhaitent désormais bénéficier des avancées technologiques et numériques. Les concepteurs, maîtres d'ouvrage et gestionnaires de patrimoine n'ont plus le choix que de prendre en compte ces évolutions.

Qu'est-ce que la démarche de certification apporte à la SNI ?

De par leur activité de bailleur social, l'ensemble des entreprises sociales pour l'habitat du Groupe SNI est historiquement engagé dans le processus de certification avec QUALITEL. Nous attendons de la certification, et de ses référentiels homogènes, qu'elle garantisse la pérennité et la traçabilité des démarches qualité de la maîtrise d'ouvrage interne, ainsi que les engagements des promoteurs auprès de qui le Groupe achète des opérations.

Pour vous, quels sont les principaux atouts de la nouvelle offre NF Habitat ?

Elle répond aux attentes en termes de simplification et de lisibilité du référentiel et de la marque. L'évolution majeure me semble être dans la méthode de travail : la constitution d'un référentiel commun prenant en compte les besoins des maîtres d'ouvrage. L'attractivité des logements porte pour une part significative sur les signes de qualité dans lesquels les occupants peuvent mettre leur confiance. La certification NF Habitat est en voie de gagner cette confiance.



OPAC DE SAVOIE, opération à Cognin (73) - ©18



A C



DU GROUPE
EN 2015

T I V

T E



Le Groupe QUALITEL a poursuivi en 2015 son développement avec le lancement de la nouvelle offre NF Habitat, et a intégré la transition numérique dans le cadre de son activité de certification, en investissant le BIM, mais aussi au travers de ses outils d'information du grand public.



Antoine DESBARRIERES

Directeur de QUALITEL et Président de
CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION

©19



PARTENAIRES

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.



7 villes, 8 communautés d'agglomération, 3 communautés urbaines, 4 métropoles, 4 conseils départementaux, 1 conseil régional, 32 aménageurs

L'année 2015 a été marquée par un travail important de transition des collectivités territoriales et aménageurs en conventions de partenariat, afin de faire basculer les conventions des marques historiques en NF Habitat - NF Habitat HQE™. Seulement quelques mois après le lancement de cette nouvelle offre, un grand nombre a renouvelé son partenariat, tels que Grand Paris Aménagement, Epadesa, Epamarne-Epafrance, Brest Métropole Aménagement, la ville d'Aurillac ou encore le département du Var et l'agglomération de Tours.

Lors de ces renouvellements, l'extranet du logement GISELE a été intégré comme prescription, aux côtés de la certification. Enfin, le Conseil régional d'Île-de-France a également intégré NF Habitat - NF Habitat HQE™ dans sa délibération cadre sur le logement, rendant la certification éligible à ses financements en construction et en rénovation.

Les signatures 2015

Protocoles d'accord maîtres d'ouvrage

PH&E DOM : SEMADER SEM

NF HABITAT - NF HABITAT HQE™ : FDI HABITAT (nouveau partenariat), FRANCE AMENAGEMENT CONSEIL, OPH MUNICIPAL DE LA VILLE DE NANTERRE, GROUPE ST GERMAIN, SEINE OUEST HABITAT OPH, IMMOBILIERE MEDITERRANEE SA HLM (GROUPE 3F), REIMS HABITAT OPH, HABITAT SERVICE PROMOTION (GROUPE STRADIM)

Titularisation NF Logement

NF Logement/NF Logement HQE : COFIPARIS

Conventions de partenariat collectivités et aménageurs

H&E : VILLE DE BOBIGNY (dernière convention de partenariat signée sur H&E) ; PH&E DOM : CINOR

NF HABITAT - NF HABITAT HQE™ : OIN BORDEAUX-EURATLANTIQUE (nouveau partenariat), SEP DU POITOU, SEMABO SEM D'AMENAGEMENT DE BONNEUIL-SUR-MARNE, BREST METROPOLE AMENAGEMENT (ZAC DES CAPUCINS), EPAMARNE/EPAFRANCE, CERGY PONTOISE AMENAGEMENT (6 ZAC), GRAND PARIS AMENAGEMENT, EPA PLAINE DE FRANCE, CONSEIL DEPARTEMENTAL DU VAR, VILLE D'AURILLAC.



SIGNATURE DE PARTENARIAT AVEC LA CINOR

Le 9 octobre, la Cinor (Communauté intercommunale du Nord de la Réunion) et CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION ont signé une convention de partenariat. Dans le cadre de son programme local de l'habitat, la Cinor a des objectifs forts en matière de logement et de développement durable et vise à proposer à ses habitants des logements de qualité avec un meilleur confort hygrothermique et acoustique, à charges maîtrisées. Après avoir décidé en 2011 d'accompagner financièrement les bailleurs sociaux engagés en certification Habitat & Environnement DOM, elle a étendu l'éco-conditionnalité à la certification Patrimoine Habitat & Environnement DOM afin de valoriser les opérations de réhabilitation des logements sociaux.



ICADE PROMOTION, opération à Pessac (33) - ©21

1^{re} convention de partenariat NF Habitat HQE™ territorialisée avec l'OIN de Bordeaux-Euratlantique

L'opération d'intérêt national (OIN) Bordeaux-Euratlantique et CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION ont signé la première convention de partenariat territorialisée en NF Habitat HQE™, le 3 décembre au SIMI (Salon de l'immobilier d'entreprise). La territorialisation constitue l'adaptation à un contexte local et territorial du référentiel NF Habitat - NF Habitat HQE™. Il devient ainsi ajustable aux ambitions et politiques des collectivités territoriales et aux stratégies des aménageurs. L'OIN Bordeaux-Euratlantique est l'une des plus vastes opérations d'aménagement de France couvrant plus de 700 ha sur les communes de Bordeaux, Bègles et Floirac, et vise la construction de près de 20 000 logements.

En s'appuyant sur cette certification avec un profil Excellent (9 étoiles), Bordeaux-Euratlantique souhaite mettre l'accent sur la réalisation de logements d'excellente qualité sur son territoire,

avec un suivi de la conception jusqu'au fonctionnement du bâtiment, en passant par l'exécution pendant les travaux. L'OIN a également mis l'accent sur la performance en demandant aux maîtres d'ouvrage la réalisation du Plan Qualité Réalisation Performance.

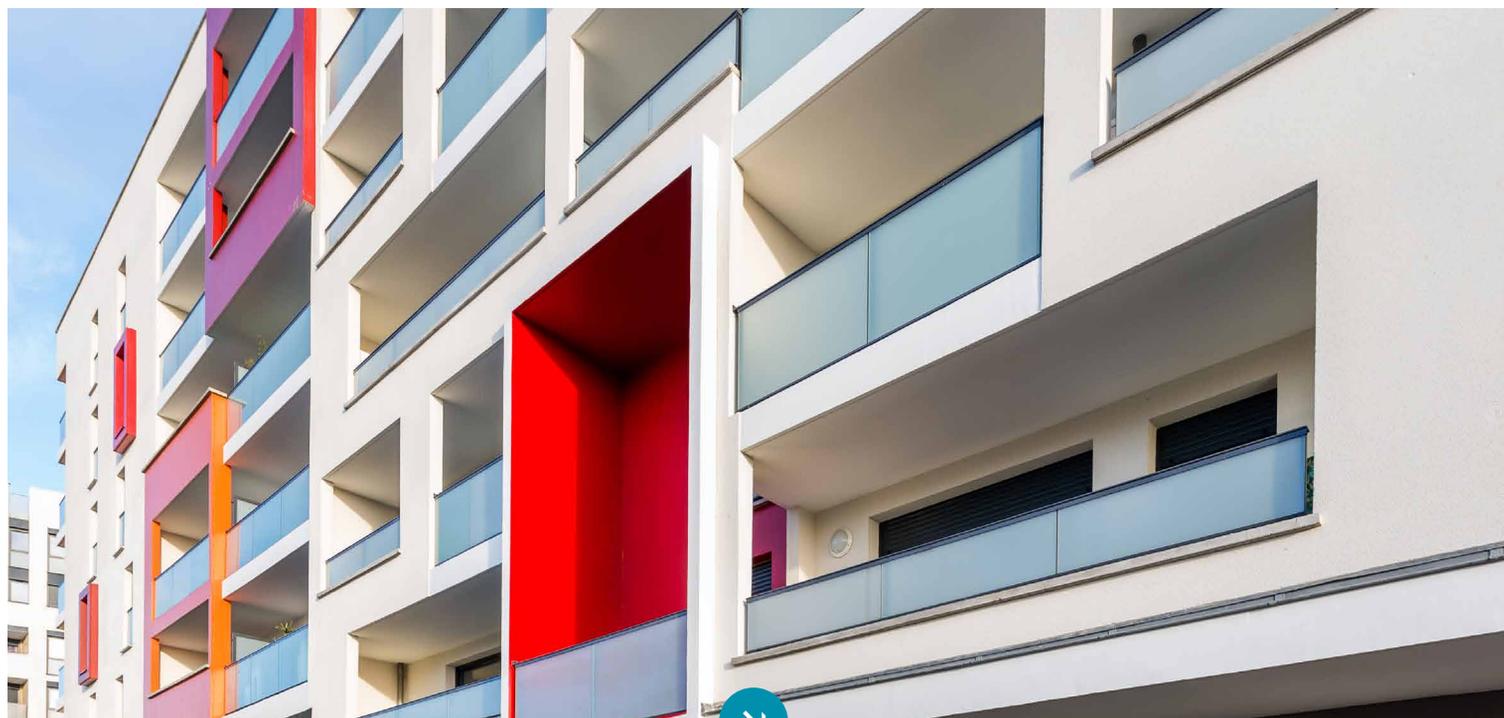


©22



INAUGURATION D'UNE OPERATION PLAN CLIMAT ENERGIE VILLE DE PARIS

La convention signée en 2011 entre CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION et la ville de Paris permet la création d'une attestation de conformité aux exigences du Plan Climat Energie et le suivi approfondi des étapes de certification des nouveaux logements sociaux financés par la ville. A travers son Plan Climat Energie adopté en octobre 2007, la ville de Paris s'est donné comme objectif d'atteindre un haut niveau de qualité environnementale et de performance énergétique pour ses logements sociaux. L'inauguration en janvier de l'opération Davout-Lagny, dans le 20^e à Paris, est une concrétisation des engagements pris et du rôle de la certification dans l'accompagnement de projets innovants et performants.



AKERYS PROMOTION, opération à Fresnes (94) - ©23



ACTIVITE DE CERTIFICATION

L'activité de certification, portée par CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION, CÉQUAMI et CERWAY, couvre un large éventail de situations : la construction, la rénovation et l'exploitation d'un bâtiment, le logement collectif et 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.

En 2015, malgré une conjoncture qui reste tendue pour la construction et la rénovation, les demandes de certification sont restées stables par rapport à 2014, autour de 126 000 logements en France. L'année 2015 a été marquée par l'évolution vers la nouvelle offre de certification NF Habitat (voir pp. 12 à 17), que ce soit pour la construction, avec la transition de nombreux promoteurs NF Logement, ou la rénovation.

Evolution des demandes de certification du Groupe QUALITEL depuis 2002



Logement collectif et individuel groupé



En 2015, CERQUAL devient CERQUAL
QUALITEL CERTIFICATION

Construction neuve

L'activité dans le neuf est en légère augmentation avec près de 97 000 logements en demande de certification, pour 94 000 en 2014.

La diminution des demandes pour **Qualitel**, la certification historique du groupe, est liée à la recherche de la certification H&E par les maîtres d'ouvrage.

Avec près de 50 000 logements en demande, la certification **Habitat & Environnement**, permet en effet 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 baisse : 26 000 logements déclarés contre 28 000 en 2014, dont 15 % en HQE. Au 31 décembre 2015, 40 promoteurs sont titulaires, pour moitié en HQE. La transition vers la nouvelle certification a été facilitée : les audits programmés en 2015 ont permis aux promoteurs qui le souhaitaient de passer l'admission NF Habitat.

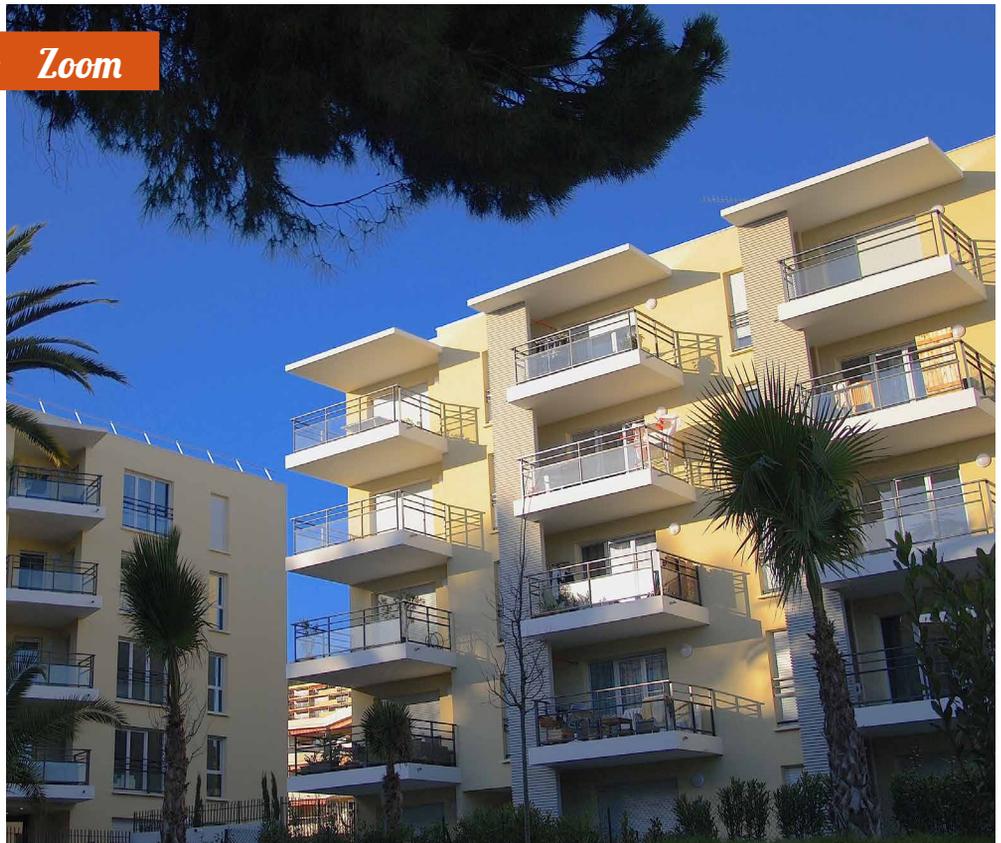


97 000
logements en demande
de **certification dans le neuf**



50 000
logements en demande de certification
Habitat & Environnement

Zoom



COGEDIM, opération à Cagnes-sur-Mer (06) - ©24

OPERATION DE CONSTRUCTION A CAGNES-SUR-MER



19 mois
DUREE DES TRAVAUX

4,8 M€ TTC
COÛT DE L'OPERATION

- Val des Anges, Cagnes-sur-Mer (06)
- **Certifiée NF Logement**, label BBC Effinergie 2005
- Livraison : novembre 2015
- Acteurs. Maîtres d'ouvrage : Cogedim Méditerranée ; Equipe de maîtrise d'œuvre : conception cabinet d'architecture Saillet Guérin, réalisation ECB ; Bureau de contrôle / SPS : Qualiconsult
- Type : 2 bâtiments avec au total 60 logements (du T1 au T3) et 72 places de parking
- Surface SHAB : 3237 m²
- Caractéristiques techniques : chauffage électrique individuel, production collective de l'eau chaude sanitaire avec pompes à chaleur
- Prix : Pyramide d'argent régional 2015, prix EDF, récompensant ses qualités environnementales

Cette opération de construction s'inscrit dans le cadre du développement et de la valorisation du quartier du Val Fleuri à Cagnes-sur-Mer. La qualité de vie et le respect de l'environnement ont été des éléments déterminants de ce projet : des balcons individuels, un grand jardin, une résidence sécurisée, mais aussi la proximité de services, commerces et transports.

Afin de répondre aux attentes et besoins de tous et de favoriser la mixité sociale et générationnelle, cette opération est composée d'une gamme de logements variée (30 logements en accession à la propriété, 30 logements sociaux avec le bailleur social Erilia).

■ 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 diminue cette année.

Les demandes de certification Patrimoine Habitat passent de 22 000 en 2014 à 16 000 logements en 2015, retrouvant le niveau de 2013, dont 21 % pour la déclinaison Patrimoine Habitat & Environnement, contre 15 % en 2014.

Créé en 2013 pour que les professionnels puissent disposer d'un référentiel adapté aux contraintes techniques et budgétaires des rénovations énergétiques, le profil Rénovation énergétique concerne 9 495 logements en demande de certification en 2015, contre 14 619 logements en 2014.

Zoom



BATIGERE SAREL, opération à Metz (57) - ©25

RECONVERSION D'UNE MATERNITE EN LOGEMENTS SOCIAUX A METZ



2 ans

DUREE DES TRAVAUX

23,3 M€ TTC

COÛT DE L'OPERATION



16 000

logements en demande de certification **Patrimoine Habitat**



9 495

logements en demande de certification **profil Rénovation énergétique**

- Résidences Morlanne, Metz (57)
- **Certifiée Qualitel - Habitat & Environnement**, label BBC Effinergie / logements neufs et **Patrimoine Habitat & Environnement**, label BBC Effinergie Rénovation /logements réhabilités
- Livraison : septembre 2015
- Acteurs. Maîtres d'ouvrage : Batigère Sarel ; Equipe de maîtrise d'œuvre : architecte mandataire Michel Klein, architecte du patrimoine Atelier Grégoire André ; Bureaux d'étude : Omnittech, Sogecli ; Bureau de contrôle / SPS : Dekra Inspection, Dekra Conseil HSE
- Type : 7 cages d'escaliers pour 3 bâtiments (couvent, maternité, extension) avec au total 147 logements (du T1 au T5)
- Surface SHAB : 9 217 m²
- Caractéristiques techniques : production collective de chauffage et d'eau chaude sanitaire avec comptage individuel

Située en plein cœur de la ville de Metz, cette opération a consisté à transformer un couvent et une ancienne maternité en 139 logements, complétée d'une extension avec la construction de 8 logements neufs. Le projet de réhabilitation a concerné l'enveloppe des bâtiments (déconstruction pour retrouver les toitures initiales), l'isolation par l'intérieur, le remplacement des fenêtres, permettant d'obtenir le label BBC Effinergie Rénovation.

Afin de respecter l'histoire de ce lieu, plusieurs éléments architecturaux remarquables ont été conservés (comme les vitraux des escaliers, doublés par du vitrage intérieur, des cheminées...) et l'usage du zinc a permis d'unifier les différentes parties de ce site.

DOM - Île de la Réunion

Sur l'outremer, et plus particulièrement sur l'île de la Réunion, CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION poursuit son adaptation à ce contexte spécifique et mène un travail de co-construction avec les acteurs locaux. Depuis 2010, ce sont près de 100 opérations représentant près de 5 000 logements qui ont été engagées en certification.



5 000

logements engagés
en certification sur
l'île de la Réunion depuis 2010

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. Cinq bailleurs sont titulaires du droit d'usage de la certification « Exploitation » : Batigère Nord-Est, Clairsienne, Mantes en Yvelines Habitat, Reims Habitat et un nouveau titulaire en 2015 pour NF Habitat : FDI Habitat.



5

bailleurs titulaires du droit
d'usage « **Exploitation** »

Zoom



SODIAC, opération à Saint-André (97) - ©26

OPERATION DE CONSTRUCTION A LA REUNION



22 mois

DUREE DES TRAVAUX

8,5 M€ TTC

COÛT DE L'OPERATION

- Palissandre, Saint-André (97)
- **Certifiée Habitat & Environnement DOM**
- Livraison : novembre 2015
- Acteurs. Maîtres d'ouvrage : SodiAc ;
Equipe de maîtrise d'œuvre :
Architectes de l'Eperon ; Bureau de
contrôle / SPS : Veritas, Sennsfelder
- Type : 50 maisons de ville jumelées (du T3
au T5) associées à une place de parking
- Surface SHAB : 4 383 m²
- Caractéristiques techniques : chauffe-eau
solaire

Cette opération de construction a permis de proposer 50 nouveaux logements locatifs sociaux aux habitants de la commune de Saint-André. L'objectif est de proposer aux locataires un habitat de qualité bénéficiant de jardins individuels, places de parking... et d'améliorer ainsi le cadre de vie des occupants.

Focus

Bilan de la **certification Copropriété**

La première certification spécifique aux copropriétés atteste la qualité des parties communes d'un immeuble rénové.

2015



1 910
logements en
demande de **certification**



260
logements engagés dans la
nouvelle offre **NF Habitat**

En 2015, l'activité progresse : 1 910 logements en demande pour 13 opérations sur les certifications existantes (Patrimoine Copropriété, Patrimoine Copropriété & Environnement et Patrimoine Copropriété profil Rénovation énergétique) et déjà une opération de 260 logements engagée dans la nouvelle offre NF Habitat.

Dans un contexte où le processus décisionnel peut être long et complexe, CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION 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.



En bref



2010
création de **l'offre**



2012
1^{re} copropriété **engagée**



4 013
logements engagés en
certification (26 copropriétés)

637
logements **certifiés**
définitivement
(5 copropriétés)

dont :

60
logements (1 copropriété)
avec le label **BBC Effinergie**
Rénovation

577
logements (4 copropriétés)
avec le label **HPE Rénovation**

Des partenariats essentiels

Une spécificité de cette activité est la collaboration avec les différents acteurs, collectivités, conseils syndicaux, architectes... Depuis 2010, plusieurs partenariats ont structuré cette offre :

- Ville de Paris : 5 copropriétés à titre expérimental en dispositif Opah ;
- Planète Copropriété : actions communes d'information et de formation auprès des professionnels et des particuliers pour promouvoir la rénovation ;
- Ozone conseils : participation à certains groupes de travail avec les copropriétaires pour proposer le dispositif ;
- Citémétrie : habilitation et formation de collaborateurs pour réaliser les Bilans Patrimoine Habitat en interne ;
- Eqinov : certification, certificats d'économie d'énergie ;
- Agence Parisienne du Climat : pour le développement durable de l'habitat parisien en copropriété, avec des actions de promotion, d'information et de retours sur expérience des travaux de rénovation auprès des particuliers.





PROACTIMM, opération à Corbeil-Essonnes [91] - ©28

OPERATION DE RENOVATION D'UNE COPROPRIETE



CONSTRUITE
EN 1975



221
LOGEMENTS



219
PROPRIETAIRES

- Logis verts 1 et 2
- **Certifiée Patrimoine Copropriété** option HPE Rénovation
- Corbeil-Essonnes (Essonne)

- Caractéristiques techniques : 6 bâtiments en R+7 à R+14, chauffage collectif

La résidence présentait des problèmes d'étanchéité, des infiltrations, des ponts thermiques, des manques au niveau sécurité. Outre l'harmonisation des façades et le traitement de ces différentes problématiques, le projet de rénovation avait pour objectif principal d'améliorer la performance énergétique et le confort des logements.

Bénéfices pour la copropriété :

- - de consommations et de charges énergétiques
- + de confort et de qualité
- + de valeur foncière
- + de liens sociaux dans la copropriété

Travaux réalisés

- L'enveloppe du bâtiment avec le remplacement complet des façades, l'isolation thermique par l'extérieur, l'étanchéité des toitures terrasses, le remplacement des volets et menuiseries extérieures, l'isolation thermique des caves... ;
- Les équipements techniques avec la mise en place de VMC Hygro A, des interventions sur les réseaux d'assainissement et la distribution d'eau potable, la modification du système de chauffage ;
- Les parties communes avec la rénovation des locaux poubelles et l'aménagement des halls.

Eléments de coût et financement

- 219 propriétaires, 50 % d'accédants à la propriété et 60 % éligibles aux aides Anah ;
- Coût des travaux hors subventions : 17 000 à 30 000 euros par logement, dont 60 à 90 % d'aides publiques collectives (Anah, Conseil régional d'Ile-de-France, Conseil général) et individuelles (ville de Corbeil-Essonnes, Fonds d'aide à la rénovation thermique de l'Anah) ;
- Reste à charge pour les copropriétaires, après les subventions : de 1 000 à 13 000 euros par logement.



MAS PROVENCE, opération à Châteaurenard (13) - ©29

Certification de la maison individuelle



CÉQUAMI, filiale partagée à 50 % entre QUALITEL et le CSTB, est l'organisme de référence pour la certification, la labellisation et la promotion de la qualité globale, environnementale et la performance énergétique de la construction et de la rénovation des maisons individuelles en France.

L'année 2015 est marquée par un regain de l'activité commerciale de construction de maisons individuelles, grâce notamment à des taux d'intérêt bas et à la refonte de l'éco-PTZ. Cette reprise est cependant lente et le niveau des ouvertures de chantiers de maisons individuelles est au plus bas. Cette tendance est accompagnée de l'arrêt de l'activité des labels de performance énergétique. Dans ce contexte, CÉQUAMI a certifié près de 9 000 maisons, dont

la première maison NF HQE™ labellisée Bepos Effinergie en PACA, réalisée par Mas Provence à Châteaurenard (13).

► Perspective 2016 : une évolution réussie vers NF Habitat - NF Habitat HQE™

Avec 90 % des professionnels NF déjà engagés dans la certification NF Habitat fin 2015, l'évolution de la certification NF Maison Individuelle et NF Maison Rénovée s'est opérée avec succès dans la maison individuelle.



9 000
maisons individuelles
certifiées



CÉQUAMI certifie désormais PRO PERMÉA

La nouvelle certification du processus de traitement de l'étanchéité à l'air du bâti

Le traitement de l'étanchéité à l'air sans mesure systématique fait dorénavant l'objet d'une démarche qualité que l'Etat a souhaité reconnaître au travers d'une certification. Depuis le 1^{er} juillet 2015, CÉQUAMI est mandaté par le ministère du Logement pour certifier cette démarche en construction individuelle et collective. Elle s'adresse aux constructeurs, industriels, professionnels et leur permet : une diminution des coûts et un gain de temps avec la réduction du nombre de tests ; en termes de conception, de la souplesse pour l'implantation, l'optimisation de l'enveloppe et un gain en termes de Bbio lorsque les professionnels s'engagent à atteindre une valeur de perméabilité supérieure à la réglementation.



INTERNATIONAL

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

Certification et formation à l'international



CERWAY, la filiale créée en 2013 par CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION et Certivéa (filiale du CSTB), poursuit le développement de la certification HQE à l'international en secteur résidentiel et non résidentiel. Depuis sa création ce sont plus de 25 000 logements certifiés.



Présence dans
22 pays



25 790
logements certifiés depuis 2013

Signature d'un « Memorandum of understanding » au Maroc

Cet accord, signé par La Société d'aménagement de Zenata (SAZ) et CERWAY, porte sur la certification HQE Aménagement™ de l'Eco-Cité de Zenata. Avec ce projet, la SAZ vise à proposer un cadre de vie de qualité et respectueux de l'environnement, avec l'élaboration d'un référentiel d'Eco-Cité adapté au contexte local et basé sur des standards internationaux. Zenata pourrait ainsi devenir un modèle de certification pour les projets d'aménagement territoriaux au Maroc.

Lancement du HQE International Summit

Les acteurs du Mouvement HQE™, dont CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION et CERWAY, se sont réunis en octobre à Paris à l'occasion du 1^{er} HQE International Summit, pour partager leurs pratiques, enrichir leur réseau et découvrir en avant-première l'actualité HQE™. Ce rendez-vous biennal s'est déroulé dans le cadre de World Efficiency, nouveau congrès destiné aux acteurs économiques, décideurs politiques et collectivités pour appréhender de nouveaux modèles économiques pour la ville durable. La plénière a donné lieu aux témoignages de partenaires et clients internationaux de CERWAY.

→ Bilan formations

- 1^{res} formations de Référents certification HQE™ au Canada et au Maroc pour les bâtiments en construction
- 1^{res} formations de Référents certification HQE™ pour les opérations d'aménagement du territoire
- 1^{res} formations en ligne via une plateforme dédiée mise en place par CERWAY, en français et en anglais
- 1^{re} formation d'initiation à HQE™ en Colombie, en espagnol
- Signatures de partenariats : CSTB Formations (France), Ecole supérieure d'architecture et de design (Tunisie), Bureau Veritas Maroc et CEF-International Maroc (Maroc)



110
Référents certification HQE™
reconnus pas CERWAY à travers le monde

→ Bilan certification

- 1^{re} piscine et 1^{er} équipement sportif certifiés HQE hors de France, au Maroc
- 1^{ers} projets certifiés HQE en Pologne, en Tunisie et au Gabon
- Signatures de partenariats : IRI (Institut de la recherche industrielle, Liban) et Ecobâtiment (Canada)



Participation à des réseaux internationaux

QUALITEL et CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION sont membres fondateurs de :

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

France GBC, chapitre français du World Green Building Council (World GBC), réseau international créé en 2002 avec pour mission « d'accélérer la transformation du marché du cadre bâti vers des pratiques plus respectueuses de l'environnement ».



BILAN DES ACTIVITES

Chiffres 2015 au 2 février 2016

		Demandes de certification *	
		Nombre d'opérations	Nombre de logements
NEUF	 QUALITEL	716	17 456
	 HABITAT & ENVIRONNEMENT HABITAT & ENVIRONNEMENT DOM	1 230 12	49 330 425
	 NF LOGEMENT	453	22 280
	 NF HOE® NF LOGEMENT HQE	76	4 024
	 NF HABITAT CONSTRUCTION LOGEMENT	42	1 911
	 NF HOE® NF HABITAT HQE™ CONSTRUCTION LOGEMENT	31	1 515
	TOTAL NEUF	2 560	96 941
EXISTANT	 PATRIMOINE HABITAT	43	3 035
	 PATRIMOINE HABITAT PROFIL RENOVATION ENERGETIQUE	142	9 495
	 PATRIMOINE HABITAT & ENVIRONNEMENT PATRIMOINE HABITAT & ENVIRONNEMENT DOM	79 6	3 365 344
	 NF HABITAT RENOVATION LOGEMENT	80	1 466
	 NF HOE® NF HABITAT HQE™ RENOVATION LOGEMENT	5	262
	 PATRIMOINE COPROPRIETE PROFIL RENOVATION ENERGETIQUE	13	1 910
	 NF HABITAT RENOVATION COPROPRIETE	1	260
	TOTAL EXISTANT	369	20 137
EXPLOITATION	    EXPLOITATION		5 466
MAISON INDIVIDUELLE	 NF MAISON INDIVIDUELLE		8 744
	 NF HOE® DONT NF MAISON INDIVIDUELLE HQE		282
	 NF MAISON RENOVEE		25
	TOTAL MAISON INDIVIDUELLE		8 769
INTERNATIONAL	HQE	52	5 959
		Nombre de bâtiments de logements certifiés	Nombre de logements certifiés

* Demandes de certification : contrats signés en 2015.



GIRONDE HABITAT, opération à Mérignac (33) - ©30

ACTIVITE D'ÉVALUATION

La filiale technique du groupe intervient partout en France sur de nombreux programmes immobiliers comme expert indépendant et dans le cadre de missions d'audit ou d'évaluation.



Qios a poursuivi en 2015 ses activités de services aux organismes certificateurs et sa diversification axée sur quatre thèmes : acoustique et vibration, énergie et environnement, diagnostic et stratégie patrimoniale, assistance et conseil. Ainsi, en matière de contrôle et d'optimisation de la performance immobilière, Qios a développé une gamme complète de services dédiés à la qualité de l'air intérieur, en lien avec les missions d'analyse de site et de diagnostic des systèmes de ventilation.

En 2015, Qios a également mené un travail pour améliorer son organisation interne et développer l'expertise de ses équipes : mise en œuvre d'un système d'information, création d'un site d'achat en ligne www.qios-service.fr, formation sur la nouvelle certification NF Habitat - NF Habitat HQE™. Sur ce dernier point, Qios propose désormais des missions d'accompagnement du maître d'ouvrage ou promoteur dans la mise en œuvre de cette nouvelle certification.

Quelques temps forts 2015

- Obtention d'une qualification OPQIBI 1601 « étude en acoustique » et 1604 « ingénierie en acoustique du bâtiment ».
- Réalisation d'audits de différentes applications techniques sur des usines en France, en Europe et hors Europe, dans le cadre d'un appel d'offre du CSTB.
- Sur l'habitat existant, accompagnement pour la mise en place de plan stratégique de patrimoine (PSP) pour la partie technique (Meaux-Habitat, OPAC d'Amiens, Domanys, SA d'HLM du département de l'Oise...).
- Signature d'un accord-cadre avec la Régie immobilière de la ville de Paris (RIVP) pour réaliser les études techniques pré-opérationnelles nécessaires au déclenchement des processus de réhabilitation.
- Signature d'un accord-cadre avec Nexity Paris Val-de-Seine portant sur l'optimisation et le contrôle de la performance des opérations de promotion, centré sur l'acoustique et la performance de l'enveloppe et des réseaux aérauliques et intégrant la mise en place de la surveillance de la qualité de l'air intérieur et un accompagnement vers la certification NF Habitat HQE™.
- Réalisation des audits énergétiques de plus de 2 000 logements pour Ardèche Habitat.
- Organisation et animation des journées régionales relatives à la qualité de l'ingénierie des opérations programmées, projet de l'Anah à destination des Directions régionales de l'environnement de l'aménagement et du logement.



STRATEGIE NUMERIQUE

Un référentiel de certification intégré dans une base de données matricielle, un projet BIM, la dématérialisation des flux de documents... Le Groupe QUALITEL investit dans le numérique depuis plusieurs années et en fait désormais une priorité stratégique.

Dans le cadre de l'activité de certification, les outils web développés permettent aux clients et aux sous-traitants d'évaluer en ligne des opérations et d'apprécier en temps réel le niveau de performance atteint. Ces avancées préparent les prochaines évolutions majeures autour des données (big data) et du BIM (Building Information Modeling, voir encadré p. 33), prochaines étapes du développement numérique du groupe.

Amorcée l'an dernier, la dématérialisation des échanges d'information s'est fortement accélérée. Les opportunités que représentent les technologies numériques ont d'ailleurs conduit le Groupe QUALITEL à créer au 1^{er} mars 2016 une direction de la stratégie numérique, en charge de développer les nouveaux usages numériques dans le groupe, mais également dans ses relations avec clients et sous-traitants.



Le portail collectivités

Fort du succès du portail pour les clients maîtres d'ouvrage, QUALITEL a lancé fin 2015 un portail web à destination des collectivités locales et aménageurs en convention de partenariat. Cet outil d'information permet aux collectivités partenaires de connaître en temps réel l'avancement de la certification des programmes de construction et de rénovation engagés sur leur territoire.





ETUDES & EXPERTISE

Pour contribuer à améliorer la qualité de l'habitat, QUALITEL s'appuie sur son activité d'études et d'expertise. Des programmes de recherche sont menés afin de mieux comprendre les différents aspects d'un bâtiment, d'anticiper les évolutions techniques et les attentes des occupants. L'objectif est d'utiliser la connaissance acquise depuis plus de 40 ans pour élaborer et faire évoluer les référentiels. Cela passe par des études, des partenariats ou encore la participation à des groupes de travail sur l'ensemble des sujets liés au bâtiment : thermique, acoustique, qualité de l'air intérieur, environnement...

■ Faire progresser la qualité aux côtés des professionnels

QUALITEL publie régulièrement les enseignements tirés de son activité de certification et des programmes de recherche et observatoires mis en œuvre (voir encadré). Les résultats du travail de recherche peuvent aussi faire l'objet d'une communication plus large : comme lors de la Tribune QUALITEL, table ronde organisée pour encourager le débat et les échanges avec les professionnels de la construction sur un thème d'actualité touchant à la certification (voir p. 8).



Les observatoires des certifications et des tendances constructives

QUALITEL étudie chaque année l'activité des certifications et la qualité des logements certifiés, en construction et en rénovation, et publie des observatoires pour en rendre compte.

En parallèle, depuis 2012, QUALITEL analyse également les tendances constructives des opérations en démarche de certification et qui seront livrées d'ici 2 à 3 ans. Bilan 2014 : après un intérêt pour des techniques et équipements peu courants en France les années précédentes (isolation thermique par l'extérieur, production d'ECS solaire), les maîtres d'ouvrage reviennent à des choix constructifs éprouvés et parfaitement maîtrisés : isolation thermique par l'intérieur associée à des rupteurs de ponts thermiques performants, système de production d'ECS collectif gaz.



ÉTUDE

L'amiante dans les logements

En 2015, QUALITEL a mandaté le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) pour mener une étude sur l'amiante dans les logements. L'objectif : analyser la présence de fibres d'amiante dans l'air des logements contenant des matériaux amiantés, et mesurer l'influence de la dégradation des matériaux et des conditions environnementales sur les concentrations en amiante. L'étude a porté sur un échantillon de 30 logements occupés et 26 logements vides. La présence de fibres a été constatée dans 7 % des logements, avec une concentration inférieure à 1,9 fibre par litre, soit bien en dessous de la valeur limite de 5 fibres par litre fixée par le code de la santé publique. Ces résultats rassurants, auxquels on pouvait s'attendre, ne permettent toutefois pas de tirer de conclusion plus globale compte tenu de la taille réduite de l'échantillon.

LE BIM, UN NOUVEL AXE DE RECHERCHE

Dans la continuité d'une réflexion menée depuis plusieurs années, QUALITEL a initié en 2015 un travail sur le BIM et débuté sa transition numérique. Le BIM ou Building Information Modeling permet à plusieurs intervenants (maître d'ouvrage, architecte, bureau technique...) de renseigner, d'exploiter et d'échanger des données lors de la conception, la construction et l'exploitation d'un bâtiment, grâce à une maquette numérique, modèle 3D intelligent de l'ouvrage.

Pour QUALITEL, la première étape a consisté à créer, avec NF Habitat - NF Habitat HQTTM, un référentiel dans un format numérique compatible avec le BIM et d'y intégrer deux exigences afin d'inciter la maîtrise d'ouvrage à mettre en place et utiliser le BIM dans son processus de gestion de projet. Un travail est aussi mené pour la prise en compte des exigences de qualité dans le processus BIM et l'utilisation d'outils numériques capables d'exploiter le contenu du référentiel NF Habitat. L'objectif est d'aider les concepteurs à intégrer plus facilement les exigences du référentiel et de simplifier la vérification de la conformité d'un BIM aux exigences de certification.

En parallèle, QUALITEL s'implique dans le développement national du BIM en participant à divers groupes de travail (Mediaconstruct, Plan Transition Numérique du Bâtiment, « Club BIM Prescrire » de l'Unsa...). En tant qu'organisme de certification indépendant, il s'agit d'apporter une expertise spécifique pour encourager la standardisation des processus, l'interopérabilité des échanges et l'OpenBIM.



INFORMATION DU GRAND PUBLIC

Le secteur du bâtiment peut être complexe pour les particuliers en raison de la diversité des acteurs, des caractéristiques et des progrès techniques et de la multiplicité des enjeux : économies d'énergie, lutte contre le changement climatique, sécurité et santé des occupants ou encore maîtrise des charges... Une information claire et précise est essentielle pour pouvoir bien appréhender ces notions et permettre à chacun de s'engager en toute confiance dans son projet de logement.

Au travers de publications, sites internet et extranet, applications mobiles ou encore par sa présence aux grands rendez-vous de l'immobilier (salons, colloques comme le congrès HLM ou la semaine nationale des HLM en partenariat avec l'Union sociale pour l'habitat...), QUALITEL vise à sensibiliser sur le rôle que chacun peut jouer pour participer à la qualité de son logement. L'association diffuse ainsi des conseils sur le bon usage du logement et les éco-gestes à adopter au quotidien, en matière d'économies d'énergie, de santé, de sécurité et de préservation de l'environnement.



Publication 2015

- **Essentiels** : Patrimoine Habitat, NF Habitat Construction logement et résidence services



- **Dossiers thématiques** : Température de consigne supérieure à la température conventionnelle, Vivre dans un logement BBC - volet 2, Qualité de l'air intérieur et étiquetage sanitaire des matériaux



► Rendre les particuliers attentifs à la qualité de leur logement

Divers outils sont développés par QUALITEL pour informer et conseiller le plus grand nombre. Mis en ligne en 2011, le site bienacheterbienrenover.fr s'enrichit d'une nouvelle navigation consacrée à la qualité sanitaire. Intitulée « J'adopte les bons réflexes pour ma santé », elle présente des informations et conseils adaptés à la situation de chaque particulier (au quotidien, avant d'acheter ou de faire des travaux) sur les sujets de la qualité de l'air et de l'eau. De plus, l'interactivité permet dorénavant aux internautes de poser des questions sur le site.



210 000

visites sur

bienacheterbienrenover.fr

www.bienacheterbienrenover.fr

LE GUIDE DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT

Par ailleurs, QUALITEL a développé GISELE, un extranet du logement à destination des copropriétaires, syndics et du logement social qui propose divers services : archiver les données patrimoniales, les informations indispensables à la vie de la copropriété et utiles en cas de travaux, ainsi que des conseils pour l'utilisation et l'entretien des équipements.



Au 31 décembre 2015, **91** copropriétés et **1** résidence en gestion locative ont bénéficié de la mise en place de GISELE, soit près de **4 500** logements.







DEVELOPPEMENT DURABLE

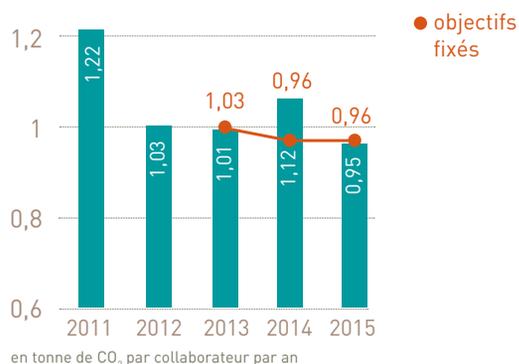
Dès 2008, QUALITEL s'est intéressé aux impacts de ses activités dans le cadre d'une réflexion sur le développement durable. Dans un premier temps, c'est l'angle environnemental qui a motivé cette démarche avec la réalisation d'un bilan carbone puis la définition d'un plan d'actions et d'indicateurs associés. Progressivement, QUALITEL a élargi son périmètre en intégrant des problématiques sociales et sociétales. Pour répondre à ces enjeux, différents plans d'actions sont déployés : dématérialisation des flux de documents, rationalisation des déplacements, gestion des déchets, sensibilisation sur le handicap...

Des collaborateurs mobilisés

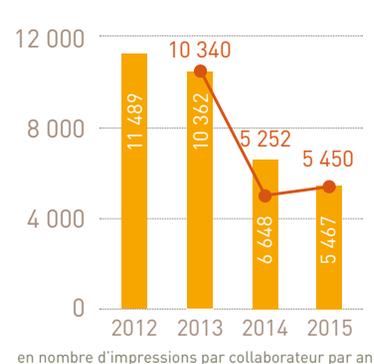
La réussite de ces actions passe par le travail de sensibilisation et la prise de conscience des collaborateurs sur le sujet. Des correspondants sont ainsi chargés d'animer la politique développement durable sur les différents sites, au travers notamment d'une information sur les éco-gestes. Ce travail porte ses fruits puisque les indicateurs concernant la consommation d'énergie et le nombre d'impressions montrent une amélioration des pratiques. L'implication de tous est un élément déterminant et en 2015, des ateliers ont réuni des collaborateurs autour de la définition du plan d'actions développement durable 2016.



Émissions de CO₂ liées au transport



Impressions



Une démarche orientée RSE

Depuis 2014, 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 2015, QUALITEL a poursuivi sa réflexion sur la responsabilité sociétale : identification et recueil des attentes des parties prenantes, analyse des actions prioritaires... Ce travail doit aboutir à la définition d'un plan d'actions RSE en 2016, en lien avec la stratégie globale du groupe.



Campagne de sensibilisation sur le handicap

Le plan d'actions handicap s'est poursuivi dans la continuité des actions menées en 2014 : une campagne de sensibilisation auprès de tous les collaborateurs a été organisée lors de la semaine nationale pour l'emploi des personnes handicapées. Cette campagne a pour objectif d'informer et de mobiliser les salariés sur ce sujet et de faciliter l'emploi des personnes en situation de handicap au sein de QUALITEL. Une commission dédiée, composée d'un membre du comité d'entreprise et d'un membre de la direction, a été créée en juillet 2015 afin de maintenir un accompagnement en interne. D'autres actions sont d'ores et déjà engagées en 2016 pour prolonger cette démarche.



RESSOURCES HUMAINES

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

QUALITEL applique une politique de non-discrimination axée sur trois thématiques principales : le handicap (voir encadré p. 36), l'emploi des séniors et des jeunes et l'égalité femmes/hommes. Un plan d'actions séniors a été mis en œuvre en 2015, accompagné du recrutement de salariés de moins de 27 ans. L'égalité femmes/hommes continue d'être traitée 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, chiffre stable depuis 2013.

Un autre axe majeur de la politique sociale en 2015 a été le plan de formation déployé pour former les collaborateurs sur la nouvelle offre de certification lancée en septembre 2015 (voir p. 15).



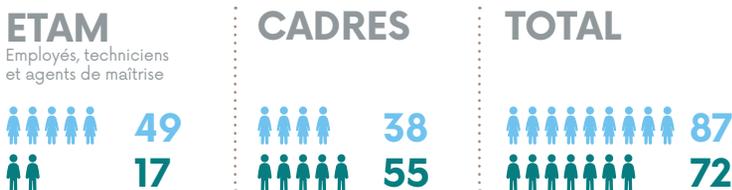
©33

Les valeurs du groupe : respect, engagement et loyauté, progrès, esprit d'équipe et rigueur.

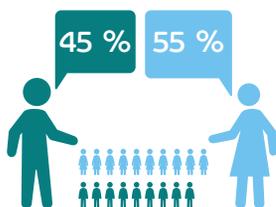
KICOZ, UN OUTIL AU SERVICE DE LA COMMUNICATION INTERNE

Fin 2014, QUALITEL s'est doté d'un logiciel de communication interne, Kicoz, qui permet de délivrer à tous les collaborateurs, répartis sur différents sites, la même information au même moment au travers de deux chaînes privées : la vie du groupe (actualités, documents) d'une part, l'agenda et les actualités du secteur d'autre part. Il offre également la possibilité de recueillir l'avis des collaborateurs grâce à son interactivité. Via Kicoz, QUALITEL vise à améliorer la transmission de l'information au sein du groupe.

Répartition de l'effectif par sexe et qualification hors CERWAY et CÉQUAMI



Répartition femmes/hommes dans l'effectif total



182

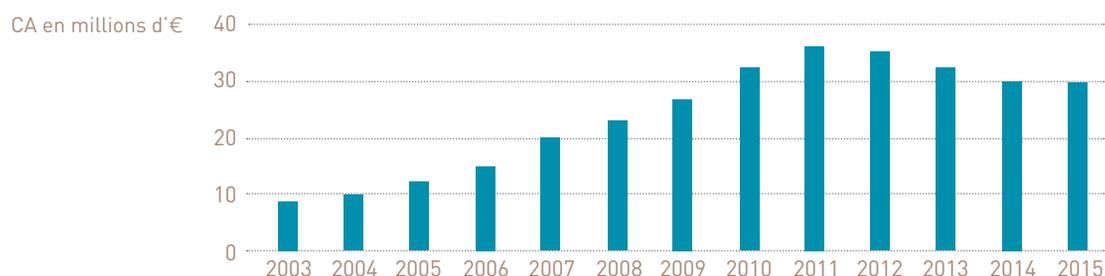
Effectif du Groupe QUALITEL (Association QUALITEL, CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION, QIOS, CÉQUAMI et CERWAY) au 31 décembre 2015



RESULTATS FINANCIERS

En 2015, QUALITEL a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 29 802 365 euros, en baisse de 0,72 % par rapport à 2014. Les éléments relatifs à l'exercice 2015 du groupe intègrent CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION, QIOS, CÉQUAMI et CERWAY à 50 %.

Évolution du chiffre d'affaires depuis 2003



Bilan au 31 décembre 2015

ACTIF NET	K€	PASSIF	K€
Immobilisations incorporelles	2 246	CAPITAUX PROPRES	17 770
Immobilisations corporelles	3 694	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	1 002
Immobilisations financières	288	Emprunts et dettes financières	412
IMMOBILISATIONS	6 228	Dettes fournisseurs	12 312
Stocks et en cours	44	Dettes fiscales et sociales	4 257
Créances	11 299	Autres dettes	57
Trésorerie	19 376	Compte de régularisation	1 137
ACTIF CIRCULANT	30 719	DETTES	18 175
TOTAL ACTIF NET	36 947	TOTAL PASSIF	36 947

Compte de Résultat 2015



Crédits photos

©1, ©3, ©4, ©8, ©9, ©16, ©19, ©33 : françoisrenault.com • ©2 : HOME à Paris (75013), certifié Qualitel BBC Effinergie et Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour BOUYGUES IMMOBILIER, architecte Hamonic + Masson & Associés/Comte VOLLENWEIDER, photo TAKUJI SHIMMURA • ©5 : Barthélémy • ©6 : Brigitte Hase Photographe • ©7 : Ph Lair • ©10, ©12 : Antoine Doyen • ©11 : CNL • ©13 : Afnor Certification • ©14, ©32 : Getty images • ©15 : Association HQE • ©17 : Hervé Thouroude • ©18 : Les Maupas Lot A1 & A2 à Cognin (73), certifié Qualitel BBC Effinergie, pour OPAC DE SAVOIE, architecte PATEY Architecte, photo Atelier MADELON • ©20 : Cinor • ©21 : Amarante Ilot F à Pessac (33), certifié NF Logement HQE BBC Effinergie, pour ICADE PROMOTION, architecte LEIBAR SEIGNEURIN Agence d'Architecture, photo Philippe CAUMES Photographe d'Architecture • ©22 : CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION • ©23 : Plein Sud à Fresnes (94), certifié Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour AKERYS PROMOTION, architecte GERA Architectes-Charles DOLBAKIAN, photo ECLIPTIQUE • ©24 : Val des Anges à Cagnes-sur-Mer (06), certifié NF Logement BBC Effinergie, pour COGEDIM, architecte SAILLET GUERIN Architecte, photo Florence RAYNEL • ©25 : Les Résidences Morlanne à Metz (57), certifié Patrimoine Habitat & Environnement Effinergie Rénovation, pour BATIGERE SAREL, architecte Cabinet Architectes Michel KLEIN/Architectes du Patrimoine Grégoire ANDRE, photo DANCY Olivier • ©26 : Palissandre à Saint-André (97), certifié Habitat & Environnement, pour la SODIAC, Architectes Architectes de l'EPERON, photo SODIAC • ©27 : Fuzion à Lomme (59), certifié NF Logement BBC Effinergie, pour VINCI IMMOBILIER, architecte Cabinet ESCUDIE FERMAUT, photo Gérard PERRON • ©28 : Les Logis Verts 1&2 à Corbeil-Essonnes (91) certifié Patrimoine Copropriété HPE Rénovation, pour PROACTIMM, photo CERQUAL QUALITEL CERTIFICATION • ©29 : Mas Provence, maison à Châteaurenard (13), certifié NF HQE™ Bepos Effinergie, photo Mas Provence • ©30 : Les Pins à Mérignac (33), certifié Habitat & Environnement BBC Effinergie, pour GIRONDE HABITAT, architecte ENET DOLOWY Architecture, photo Positif/Bordeaux • ©31 : Shutterstock

Conception et Réalisation  adonis création

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