

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

2017

QU
ALI
TEL

QUALITEL

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

2017



3	Édito
4	Profil
6	Gouvernance <ul style="list-style-type: none">• Structures• Conseil d'administration
8	Temps forts 2017
10	Focus Baromètre
12	Activité du groupe en 2017
14	Activité d'information
16	Activité de certification <ul style="list-style-type: none">• Bilan global• Focus Formation• Logement collectif et individuel groupé• Maison individuelle• International• Partenariats et relations institutionnelles
30	Activité d'expertise <ul style="list-style-type: none">• Évaluation et expertise opérationnelle• Études et recherche
32	Stratégie Numérique
34	Fonds de dotation
36	Responsabilité Sociétale d'Entreprise
37	Ressources humaines
38	Résultats financiers

Edito

2017 a été une année particulièrement dynamique pour QUALITEL, en phase avec ses ambitions stratégiques et avec les évolutions du secteur du logement : rénovation du parc existant, transitions énergétique, environnementale et numérique... Par ses actions d'information, de certification, d'évaluation et d'expertise, le groupe continue à faire progresser la qualité des logements.

2 ans après son lancement et avec 165 000 logements en demande de certification en 2017, NF Habitat confirme bien l'intérêt des acteurs publics et privés pour ce repère de qualité pour la construction, la rénovation et l'exploitation, pour le logement collectif et la maison individuelle. 2017 est l'année des premières attestations NF Habitat pour des opérations livrées, des premiers syndic titulaires pour l'exploitation des copropriétés et des premiers labels E+C⁺ délivrés. Et pour accompagner au mieux

tous les professionnels engagés dans la certification, CERQUAL Qualitel Certification a fait évoluer son référentiel et propose de nouveaux outils, des vidéos tutoriels, des formations en e-learning...

Pour informer le grand public et les professionnels, QUALITEL s'appuie sur de nouveaux supports : refonte de ses sites internet, animation sur les réseaux sociaux, vidéos pédagogiques et checklists, guide sur la qualité de l'air, présence à de nombreux salons...

autant d'actions mises en œuvre pour sensibiliser sur le rôle que chacun peut jouer pour participer à la qualité de son logement.

Temps fort 2017, la première édition du Baromètre Qualitel a proposé un état des lieux de la qualité des logements perçue par leurs habitants. Cette enquête d'envergure, menée avec Ipsos, a pour objectif de mesurer chaque année le niveau et les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des Français et leurs principales attentes vis-à-vis de leur logement. Ce baromètre représente une source d'information que chacun peut s'approprier.

Parallèlement, la transition numérique du groupe se poursuit, avec la mise en place d'outils et de nouvelles méthodes de travail pour les collaborateurs, l'expérimentation du carnet numérique du logement ou encore le projet QualiBIM, mais aussi au travers du Fonds de dotation QUALITEL. Celui-ci évolue, en soutenant des projets numériques en faveur du logement et en s'appuyant sur la plateforme de crowdfunding Les Petites Pierres, afin de mettre les nouvelles technologies au service de la solidarité. Au-delà du numérique, par son activité d'études et recherche, QUALITEL intègre les sujets qui feront la qualité de l'habitat de demain : économie circulaire, résilience, biodiversité, bâtiment connecté...

Le groupe va également intensifier son action dans l'habitat diffus en intégrant CÉQUAMI qui est devenue, début 2018, la filiale à 100 % de l'Association QUALITEL, entièrement dédiée à la certification de la maison individuelle.

Enfin, QUALITEL franchit une nouvelle étape dans sa démarche de responsabilité sociétale avec l'élaboration d'un plan d'actions et le lancement d'une réflexion sur ses achats.



Bertrand DELCAMBRE
Président
de l'Association
QUALITEL



Par ses actions d'information, de certification, d'évaluation et d'expertise, le groupe continue à **faire progresser la qualité des logements.**



INFORMATION

490 000 visites sur nos sites d'information sur la qualité du logement

800 000 vues de nos publications sur les réseaux sociaux



CERTIFICATION



2,5 millions de logements certifiés en plus de **40 ans**



165 000 logements engagés en certification en **2017**



CONSTRUCTION



EXPLOITATION



RÉNOVATION



LOGEMENTS COLLECTIFS ET INDIVIDUELS EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL



ÉVALUATION ET EXPERTISE

Groupes de travail et programmes de recherche en **acoustique, thermique, santé, environnement, BIM...**

2 230 missions d'évaluation et d'expertise réalisées par **QIOS** en 2017

STRUCTURES



Les missions du Groupe QUALITEL sont multiples et organisées au sein de différentes structures :



L'Association QUALITEL se concentre sur une activité d'intérêt général d'information et de promotion de la qualité dans l'habitat. Ses filiales interviennent dans les domaines de l'évaluation et l'expertise (QIOS) et de la certification : pour le logement collectif avec CERQUAL Qualitel Certification, la maison individuelle avec CÉQUAMI et à l'international avec CERWAY.

Début 2018, CÉQUAMI, auparavant filiale à 50 % avec le CSTB, a intégré pleinement le Groupe QUALITEL en devenant filiale à 100 % de l'Association QUALITEL. En associant ainsi les compétences et savoir-faire de cet organisme dédié à la maison individuelle, le Groupe QUALITEL renforce son expertise face aux enjeux actuels et futurs de l'habitat et devient l'acteur de référence pour la qualité de toutes les typologies de logement : collectif, individuel groupé et diffus, avec la marque unique de certification NF Habitat - NF Habitat HQE.

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 4 avril 2018

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 DIALLO
- **CLCV** (Consommation Logement et Cadre de Vie) : Annick NOURY-LACROIX (membre du Bureau)
- **CNL** (Confédération Nationale du Logement) : François LACHGAR (membre du Bureau)
- **FNFR** (Fédération Nationale des Familles Rurales) : Chantal JANNET (Vice-présidente)
- **UNAF** (Union Nationale des Associations Familiales) : Bernard LE LAN

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

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

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

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

GROUPE 4 : État, Collectivités publiques, Organismes d'intérêt général, Établissements 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 ACCIARDI
- **AFNOR Certification** : Christine KERTESZ
- **ANAH** (Agence Nationale de l'Habitat) : Soraya DAOU
- **ANIL** (Agence Nationale pour l'Information sur le Logement) : Alain DEHAUDT (membre du Bureau)
- **AQC** (Agence pour la Prévention des Désordres et l'Amélioration de la Qualité de la Construction) : Philippe ESTINGOY
- **Association APOGEE** : Michel ZULBERTY
- **CSTB** (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) : Charles BALOCHE (membre du Bureau : Patrick NOSENT)
- **FNSCL** (Fédération Nationale des Services Conseils du Logement) : Xavier CZECH

TEMPS FORTS 2017

➤ Plus de 700 participants aux rencontres CERQUAL organisées dans 12 villes en France pour aider à décrypter le label E+C-



Sortie de la V2.2 du référentiel NF Habitat de CERQUAL Qualitel Certification

MARS / AVRIL

MAI



MARS



Syndiceo est le 1^{er} syndic certifié NF Habitat pour l'exploitation des copropriétés



1^{er} label E+C- délivré par CERQUAL Qualitel Certification au projet de construction d'Immobilière 3F de la ZAC centre-ville à Grigny



AVRIL



1^{ère} attestation délivrée pour la livraison d'un programme de construction NF Habitat à Moysse Promotion



JUIN



QUALITEL partenaire de la 5^e édition de la semaine HLM placée sous le thème « La transition énergétique, naturellement ! »



Signature d'un partenariat entre l'Association QUALITEL et l'AQC pour travailler ensemble sur des sujets liés à l'amélioration de l'habitat



Publication du premier rapport RSE de QUALITEL



Signatures de conventions et protocoles d'accord et remise de certificats à des acteurs engagés lors du **congrès de l'USH**

SEPTEMBRE



Signature pour CERWAY d'un **accord-cadre pour la certification HQE en Colombie** avec Prodesa

NOVEMBRE



CÉQUAMI intègre pleinement le Groupe **QUALITEL**

L'ENSA Clermont-Ferrand lauréat des **Trophées Jeunes talents 2017**, concours organisé par QUALITEL pour récompenser des projets d'étudiants en école d'architecture

JANVIER

2018



OCTOBRE



Présentation des résultats de la 1^{re} édition du **Baromètre Qualitel-Ipsos** sur la qualité de vie à la maison



DECEMBRE



Cérémonie de remise de dotation aux **11 lauréats 2017 du Fonds de dotation QUALITEL**



Lancement du **nouveau site qios.fr**



Interventions pour promouvoir la qualité de l'habitat lors du **congrès de l'Alliance HQE-GBC**, réunissant plusieurs milliers de professionnels du mouvement HQE pour « faire progresser les lieux de vie »



Remise du rapport QUALITEL sur **l'expérimentation du carnet numérique du logement**

FÉVRIER



Sortie de la **V3.0 du référentiel NF Habitat de CERQUAL Qualitel Certification**, avec de nouvelles rubriques





Depuis 1974, l'Association QUALITEL défend la qualité du logement pour tous. Pour déterminer la perception qu'ont les Français de cette qualité, QUALITEL a lancé en 2017 la 1^{ère} édition du Baromètre Qualitel. Objectif : mesurer chaque année le niveau et les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des Français et leurs principales attentes vis-à-vis de leur logement.

Une enquête d'envergure sur la qualité de vie à la maison

Cette enquête d'opinion, réalisée avec le concours d'Ipsos, se distingue par son envergure – 2 700 personnes interrogées, 80 questions posées – et par une innovation méthodologique : le Qualiscore, un indice qui permet de noter la qualité perçue du logement sur la base de quinze critères (confort thermique, confort acoustique, luminosité...).

Qui sont les Français les mieux et les moins bien lotis ?

Les résultats de cette première édition montrent que **les Français sont loin d'être égaux face à la qualité de leur logement. En effet, si la note moyenne des logements est de 6,7/10, il existe de grandes disparités selon le profil de l'occupant et le type de logement occupé.**

Pour être satisfait de la qualité de son logement, mieux vaut être propriétaire (7,2/10 vs 5,9 pour les locataires), habiter en maison (7/10 vs 6,2 en appartement), si possible à la campagne (7,1/10 en zone rurale vs 6,2 à Paris intra-muros). Mieux vaut également avoir plus de 60 ans (7,1/10 contre 6,4 pour les 25-44 ans) et vivre à deux (7/10 vs 6,3 pour les personnes vivant seules). La surface joue elle aussi un rôle dans la satisfaction des habitants : 7,5/10 pour les surfaces de plus de 120 m².

Pourtant, davantage que la surface, **c'est l'année de construction qui pèse le plus sur la qualité perçue du logement** : 7,6/10 pour les logements de moins de 10 ans et **7,9/10 lorsque ces logements sont à la fois récents et qu'ils bénéficient d'une certification ou d'une labellisation.**

Logements construits

Avant 1900 :

6,7/10, les appartements bénéficient de bons taux de satisfaction en ce qui concerne le confort thermique, le confort acoustique et la qualité des matériaux ;

Entre 1900 et 1980 :

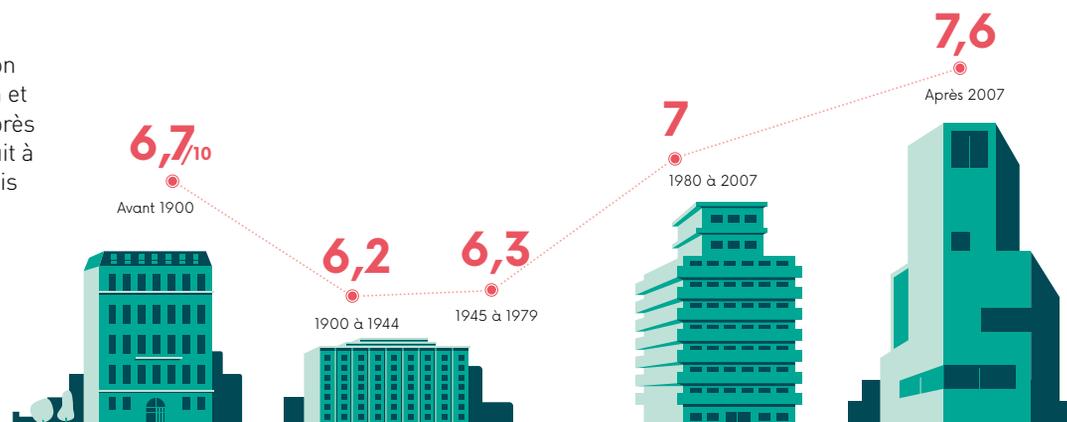
la qualité perçue chute nettement, en raison du boom démographique, de l'urbanisation et de la reconstruction accélérée des villes après la Seconde Guerre mondiale, qui ont conduit à privilégier une approche quantitative, parfois au détriment de la qualité de l'habitat ;

Entre 1980 et 2007 :

la qualité perçue s'améliore : à partir de 1974, année de création de QUALITEL, les pouvoirs publics s'emparent de la question de la qualité du logement ;

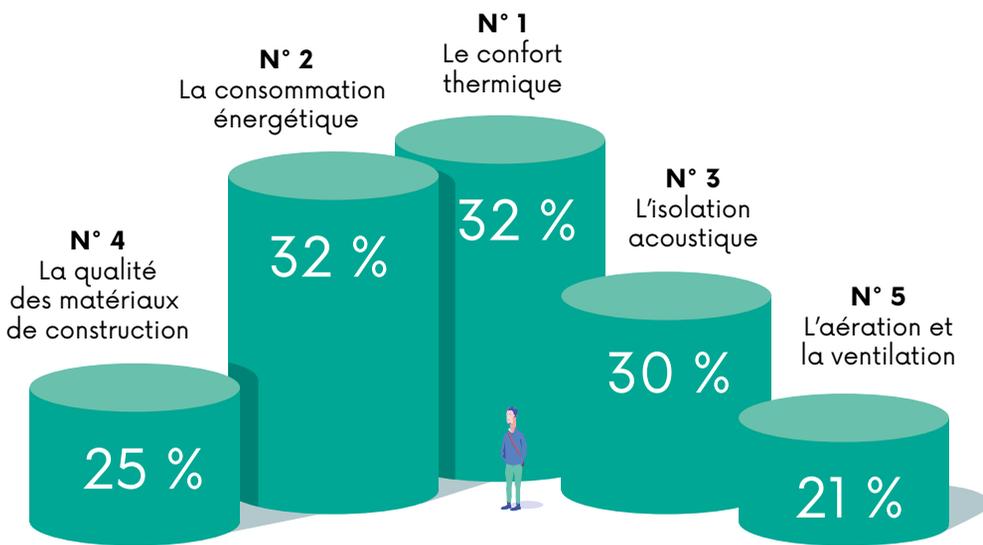
Depuis 2007 :

7,6/10, les logements bénéficient de niveaux de qualité, imposés par la réglementation thermique et les certifications.



Cinq « plaies » dégradent la qualité de vie quotidienne des Français

Le baromètre permet aussi d'identifier les critères qui contribuent le plus à l'insatisfaction.



La moitié des Français déclare avoir parfois ou souvent trop froid en hiver et trop chaud en été et 1/3 des Français se disent insatisfaits de la consommation énergétique de leur logement.

La mauvaise isolation acoustique est une plaie quotidienne pour 3 Français sur 10, et 4 personnes sur 10 vivant en appartement ont déjà vécu des tensions avec leurs voisins à cause du bruit.

Un Français sur cinq se plaint d'une mauvaise aération/ventilation au sein de son logement et 20 % des occupants de logements de moins de 75 m² affirment même que l'air qu'ils respirent dans leur logement « n'est pas sain ».



Cette première édition du baromètre Qualitel est une étude à la fois d'une ampleur et d'une robustesse inédites, mais surtout innovante avec la création du Qualiscore, une note sur 10 établie à partir de la pondération et de la moyenne de 15 critères. Ipsos et Qualitel se sont donné les moyens de fabriquer un instrument qui permet d'analyser de façon large et fine aussi bien les cibles que les sujets abordés. Tout l'intérêt de l'outil mis en place sera de suivre dans le temps l'évolution de cet indice global.

- * **Brice TEINTURIER**,
Directeur général délégué - Ipsos Public Affairs
- * **Fabienne SIMON**,
Directrice générale adjointe - Ipsos Marketing



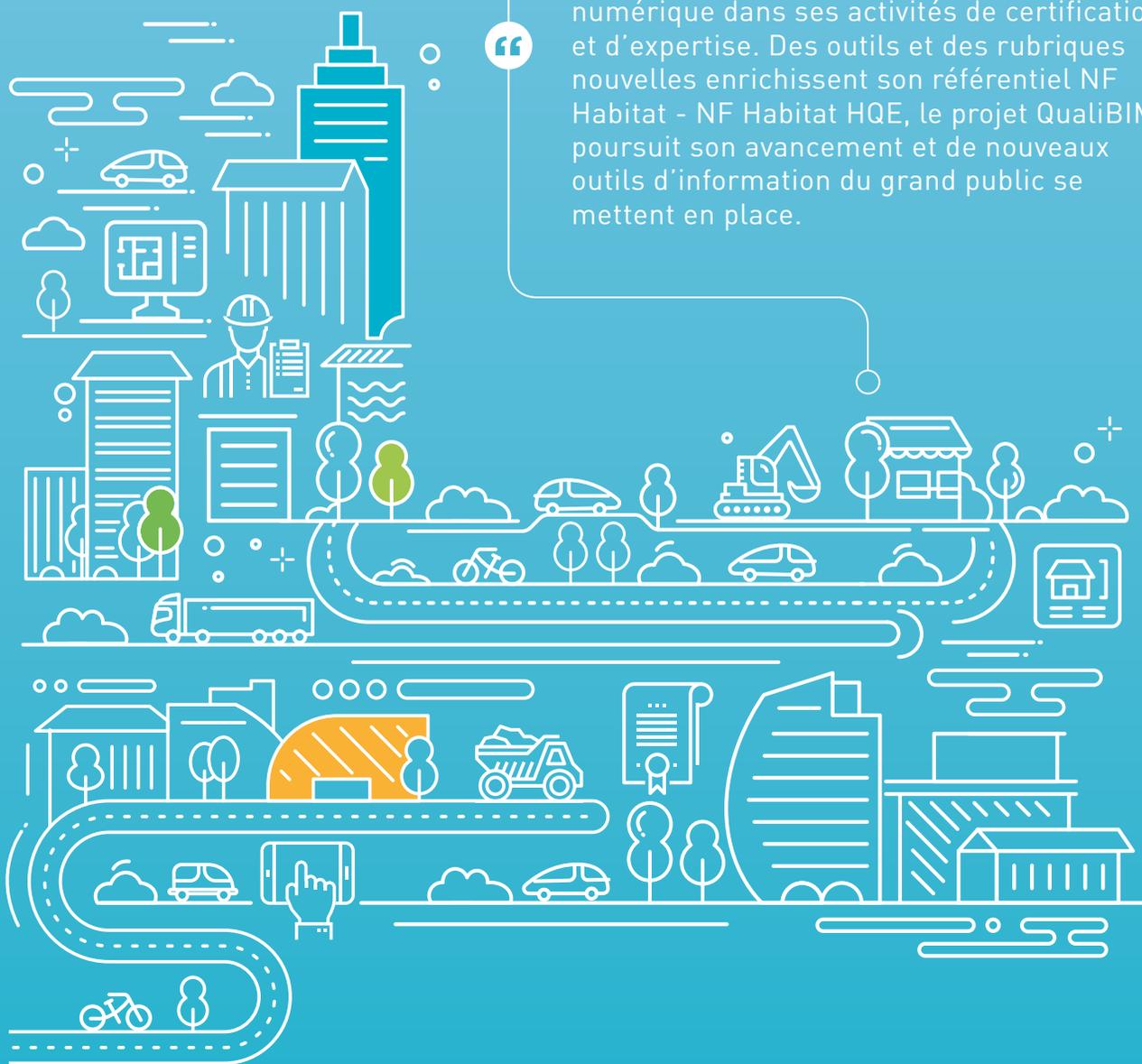
ACTIVITÉ DU GROUPE 2017



Antoine DESBARRIÈRES

Directeur de QUALITEL et
Président de CERQUAL Qualitel
Certification et de CEQUAMI

Le Groupe QUALITEL a poursuivi en 2017 son développement au service de la qualité des logements en intégrant les transitions environnementale, énergétique et numérique dans ses activités de certification et d'expertise. Des outils et des rubriques nouvelles enrichissent son référentiel NF Habitat - NF Habitat HQE, le projet QualiBIM poursuit son avancement et de nouveaux outils d'information du grand public se mettent en place.





NANTES METROPOLE HABITAT, opération à Nantes (44) - ©4

ACTIVITÉ D'INFORMATION



Promouvoir la qualité de l'habitat en proposant au plus grand nombre une information claire et accessible est au cœur du projet de l'Association QUALITEL. Vidéos pédagogiques, publications, nouveaux sites, baromètre Qualitel-Ipsos, QUALITEL développe de nombreux supports pour sensibiliser à la qualité du logement et sur le rôle que chacun peut jouer pour l'améliorer ou la maintenir.



Nos outils web font peau neuve !

NOUVEAU

WEB

NOUVEAU SITE QUALITE-LOGEMENT.ORG

19 000 visites mensuelles en moyenne, soit le double par rapport à 2016



REFONTE DU SITE NF-HABITAT.FR

Désormais entièrement dédié à l'information des particuliers sur les bénéfices de la certification NF Habitat.

13 000 visites mensuelles en moyenne, contre 5 000 en 2016

NOUVELLE VERSION DU SITE QIOS.FR

Plus moderne et plus accessible pour présenter toute l'offre de la société et des exemples concrets de missions réalisées



UNE NEWSLETTER ENRICHIE

De nouvelles rubriques pour refléter tout le panorama des actualités du Groupe QUALITEL



NOS RÉSEAUX SOCIAUX S'ANIMENT

Le groupe publie régulièrement sur tous ces médias



ET AUSSI : BIENACHETERBIENRENOVER.FR, APPLICATION BIENVISITER, CÉQUAMI.FR, CERWAY.COM



PUBLICATIONS

Comprendre l'air qui nous entoure, connaître les bons gestes du quotidien pour lutter contre la pollution de l'air intérieur : l'Association QUALITEL a publié un nouveau guide pratique « **Comment réduire la pollution de l'air intérieur ? Bien dans son logement : des conseils pour améliorer la qualité de vie chez soi** ».

Diffusion à **10 000** exemplaires

NOUVEAU



VIDÉOS

- **Mon logement, comment ça marche ?**
- **Checklist Qualitel**

Certification, labels, réglementation, normes... difficile de s'y retrouver ! Pour répondre à cet enjeu et mieux faire comprendre son activité de certification, l'Association QUALITEL a réalisé une nouvelle vidéo pédagogique avec pour objectif d'expliquer les différences entre ces notions.



NOUVEAU



GISELE : l'extranet du logement se développe **GiSELE**

Dans le cadre de sa mission d'information sur la qualité du logement, l'Association QUALITEL a développé en 2010 GISELE, un extranet d'information sur la résidence et le logement, qui préfigure ce que pourrait être le futur carnet numérique du logement (cf. p. 33). À destination des copropriétaires et des gestionnaires (syndics de copropriété et bailleurs sociaux), ce service en ligne permet de conserver durablement toute la documentation tech-

nique, administrative et financière d'un immeuble, de bénéficier de conseils sur l'utilisation et l'entretien des équipements et propose également un suivi des consommations énergétiques, comme l'impose l'article 23 de la RT2012. **L'année 2017 a été marquée par une forte croissance pour cette activité, avec 156 résidences équipées de l'extranet et l'engagement de plus de 21 500 logements à équiper.**

BILAN GLOBAL



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

L'année a été marquée par une augmentation des demandes de certification, avec près de 165 000 logements en France contre 150 000 en 2016. Cette tendance concerne toutes les marques, mais repose essentiellement sur la nette progression des demandes de certification dans la rénovation (+ 57 %), qui représente un enjeu fort pour l'ensemble des acteurs du secteur. L'année 2017 a été marquée par la livraison des premiers logements certifiés NF Habitat et par l'engagement de nombreux acteurs, y compris, pour la première fois cette année, de syndicats pour l'exploitation de copropriétés. A ces demandes s'ajoutent les plus de 6 000 logements faisant l'objet de la certification en exploitation.

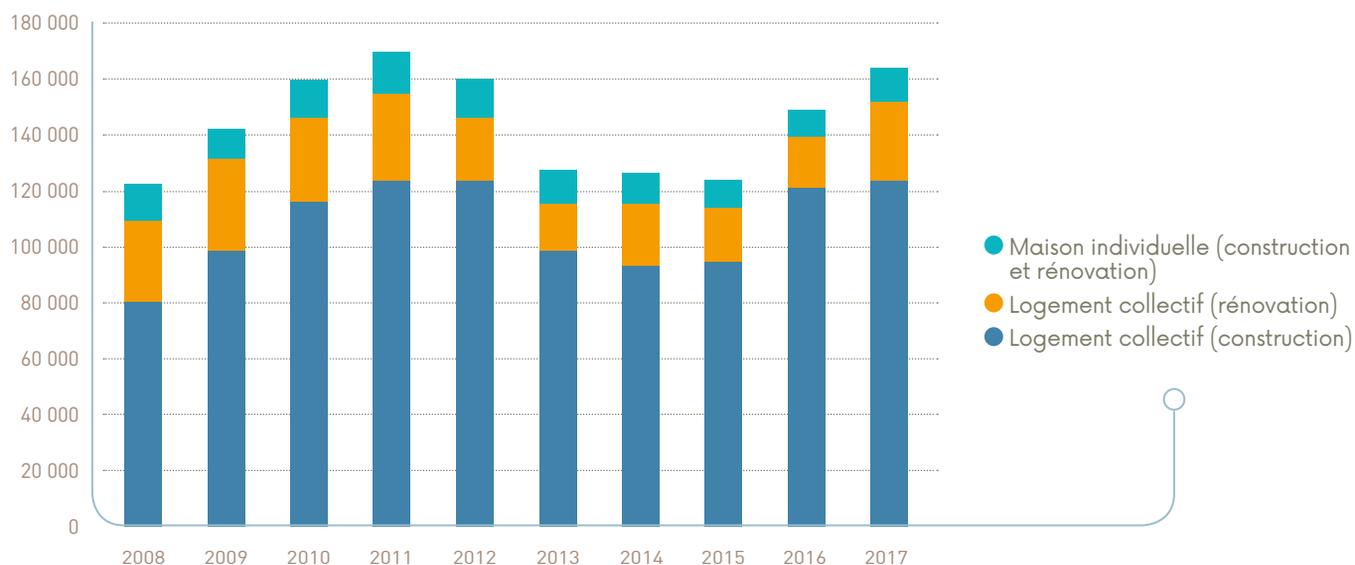


PITCH PROMOTION, opération à Villeurbanne [69] - ©5



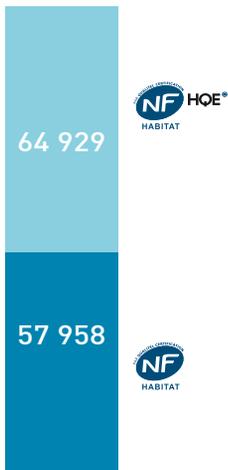
Près de **165 000** logements engagés en certification en France

Évolution des demandes de certification du Groupe QUALITEL depuis 2008



Logement collectif

Construction



153 409 logements engagés en certification Construction et Rénovation (principalement en NF Habitat) dont 68 502 en NF Habitat HQE

Rénovation



Maison individuelle

10 600 maisons certifiées NF Habitat dont 740 en NF Habitat HQE

International

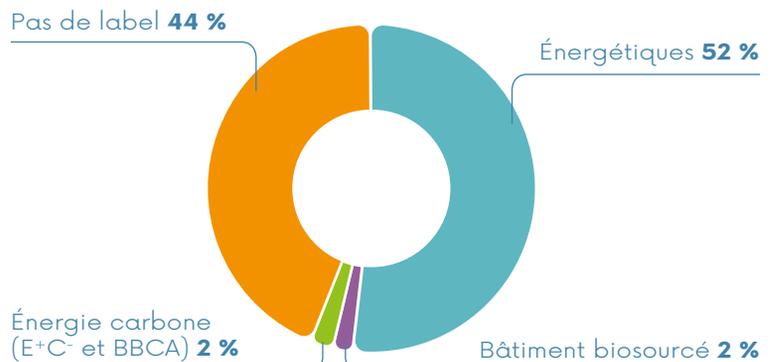
1 168 logements certifiés

LES LABELS ASSOCIÉS À LA CERTIFICATION POUR LE LOGEMENT COLLECTIF

En construction, plus de 50 % des logements font l'objet d'une demande de label, essentiellement pour des labels énergétiques, mais aussi pour E+C-, BBCA ou bâtiment biosourcé. En 2017 : 28 158 labels délivrés (en nombre de logements).

En rénovation, plus de 80 % des logements font l'objet d'une demande de label, uniquement énergétique, soit 24 130 logements dont 20 000 pour le label BBC Effinergie rénovation. En 2017 : 11 720 labels délivrés (en nombre de logements).

Demandes de labels en construction en 2017



LES MAÎTRES D'OUVRAGE PUBLICS ET PRIVÉS S'ENGAGENT DANS NF HABITAT

Au 31 décembre 2017, pour le logement collectif, **69 maîtres d'ouvrage sont titulaires NF Habitat dont 40 titulaires NF Habitat HQE**. Pour les acteurs engagés dans les certifications de la maison individuelle, on compte **85 titulaires NF Habitat en construction, dont 33 NF Habitat HQE, 39 titulaires NF Habitat RGE en rénovation et 66 titulaires Pro Perméa**.

En 2017, pour le logement collectif, de nombreux acteurs ont choisi NF Habitat, soit pour une certification à l'opération, soit dans le cadre d'une démarche globale. Celle-ci permet d'engager dans la certification l'ensemble d'une entreprise ou d'un organisme, sur tout ou partie de ses activités : construction, rénovation et/ou exploitation. Près de 70 maîtres d'ouvrage sont ainsi engagés dans cette démarche globale, comme le GIE Amphithéâtre en réseau avec Batigère, AQUIPIERRE Développement, Habitation Familiale, Néolia, BC Neoximo. Par ailleurs, 26 nouveaux maîtres d'ouvrage privés et sociaux ont signé un protocole d'accord en 2017, comme le groupe SNI, Vilogia, Logiest, Domaxis / Pax-Progrès-Pallas, Grand Paris Habitat ou encore Habitation moderne.

ADAPTER LE RÉFÉRENTIEL AUX NOUVELLES PROBLÉMATIQUES DU LOGEMENT

En 2017, CERQUAL Qualitel Certification a fait évoluer son référentiel de certification afin d'accompagner tous les acteurs engagés pour des logements de qualité. En mai, une version 2.2 a ainsi intégré les nouvelles versions des labels Effinergie et BBCA, liées à l'expérimentation du label E+C-. Au 1^{er} février 2018, la version 3.0 du référentiel NF Habitat - NF Habitat HQE inclut de nouvelles rubriques : la biodiversité, la résilience et le bâtiment connecté, un profil « économie circulaire » et de nouvelles exigences (cf. p. 31).



ANTIN RESIDENCES, opération à Soisy sur Seine (91) - ©6

FAIRE CONNAÎTRE AU PLUS GRAND NOMBRE LES BÉNÉFICES D'UN LOGEMENT CERTIFIÉ NF HABITAT

2017 a été marquée par deux temps forts en termes de communication autour de NF Habitat :

- un nouveau site nf-habitat.fr, lancé en septembre, s'adresse au grand public et présente les bénéfices d'un logement certifié NF Habitat - NF Habitat HQE sur de nombreux aspects de qualité de l'habitat (performance énergétique, confort acoustique, sécurité...);
- 2 campagnes de communication, en mars et en octobre, accompagnent ce site, en diffusant des spots sur différentes radios nationales et des vidéos sur Facebook, pour illustrer la certification de façon ludique.

NOUVEAU



En complément de ces dispositifs de communication, les équipes de CERQUAL Qualitel Certification participent à de nombreux salons pour présenter la certification NF Habitat et les bénéfices pour les professionnels et les particuliers, comme par exemple lors du congrès de l'USH, des salons de l'ARC, de l'Unis, de l'UNSF, de la copropriété ou encore des congrès FNAIM et HQE en décembre.

En 2017, QUALITEL a également initié un sponsoring sportif en soutenant avec sa marque NF Habitat divers événements liés à la voile : partenaire du Normandy Elite Team sur le tour de France à la voile, et des skippers Corentin Douguet et Simon Troel sur la Solitaire Urgo Le Figaro et sur la 11^e édition du tour de Bretagne à la voile. Le groupe a souhaité s'associer à ces événements sportifs en phase avec ses valeurs et qui permettent de communiquer au plus grand nombre les bénéfices de NF Habitat, marque repère pour aider le grand public à choisir un logement performant et durable.

FOCUS FORMATION



▶ ACCOMPAGNER LES CLIENTS ET LES INTERVENANTS



Un nouvel outil d'évaluation des exigences a été mis à disposition des clients et intervenants début janvier 2018. Accessible depuis le portail CERQUAL, il permet de réaliser, sur les bases du référentiel NF Habitat - NF Habitat HQE, des évaluations en phase conception et des contrôles de conformité au référentiel en phase livraison, et bénéficie d'une ergonomie améliorée pour faciliter la navigation. L'outil permet d'évaluer « à blanc » une opération et de déterminer son niveau de performance potentiel, ou encore de créer des modèles d'évaluation par type d'opération, modèles utilisables pour plusieurs programmes. Enfin, l'évaluation peut être réalisée en mode « déconnecté », sans connexion internet, à tout moment, au bureau, sur le terrain ou en déplacement.



©7

▶ FORMER AU RÉFÉRENTIEL ET MAINTENIR LES COMPÉTENCES DU RÉSEAU D'INTERVENANTS

Pour permettre à tous les acteurs de s'approprier le référentiel et le processus de certification, CERQUAL Qualitel Certification exerce une activité d'organisme de formation. Il s'agit à la fois d'informer les maîtres d'ouvrage et de former les référents et les intervenants sur le référentiel et ses outils. En 2017, le groupe a ainsi pu proposer une formation dématérialisée au travers d'une plateforme d'e-learning et de vidéos tutoriels et SPOC (Small Private Online Course). En 2017, des vidéos de formation ont permis de présenter CERQUAL, le référentiel NF Habitat, le processus de certification et l'outil acoustique proposé depuis janvier 2017. Début 2018, 2 modules complémentaires ont été réalisés pour former sur la version 3 du référentiel de certification NF Habitat et sur le nouvel outil d'évaluation.

Par ailleurs, CERQUAL s'appuie sur des actions complémentaires à la formation :

- **une réunion annuelle**, l'occasion de présenter au réseau d'intervenants des nouveautés ou d'échanger sur les difficultés rencontrées ;
- **le contrôle de compétence**, sur dossier ou sur site, initié fin 2016 et qui permet de suivre les intervenants dans leur pratique métier ;
- enfin, en 2017, **2 newsletters thématiques** ont été créées afin d'informer de façon récurrente et opérationnelle sur les actualités de la certification : « le journal de l'intervenant » et le « guide du référent ».



28 vidéos réalisées



Formation e-learning : 91,5 % des participants sont satisfaits (près de 200 personnes formées ont répondu à une enquête)



Formation présentielle : 13 sessions organisées pour le réseau et **8 pour les référents** (maîtres d'ouvrage)
192 participants au total
près de **90 %** considèrent que la formation a répondu à leurs attentes

LOGEMENT COLLECTIF ET INDIVIDUEL GROUPE


 CONSTRUCTION


L'activité dans le neuf est stable avec 2 542 opérations représentant plus de 125 000 logements en demande de certification cette année. Les demandes concernent à 98 % la certification NF Habitat - NF Habitat HQE, démontrant le succès de la transition vers cette marque unique lancée il y a un peu plus de 2 ans.



Plus de **125 000** logements en demande de certification

Zoom

LA 1^{RE} TOUR À ÉNERGIE POSITIVE AU MONDE, À STRASBOURG

18 mois
DURÉE DES TRAVAUX

20,16 M€ TTC
COÛT DE L'OPÉRATION

Situé dans l'écoquartier du Danube à Strasbourg, site en plein renouvellement, le projet de construction de la Tour Elithis Danube a pour objectif de proposer des logements avec une facture d'énergie à zéro euro, tout en évitant l'étalement urbain. Afin de réduire les consommations et de produire des énergies renouvelables, les choix architecturaux, comme l'orientation des façades, se sont basés sur une conception bioclimatique, avec côté sud de grandes baies vitrées et des panneaux photovoltaïques pour capter l'énergie solaire. Ainsi, la tour produira l'équivalent de 90 kWh par mètre carré et par an pour une consommation estimée à environ 88,5 kWh/m². L'énergie produite par l'immeuble doit ainsi couvrir l'utilisation des équipements des parties communes (ascenseurs, éclairage...) et les besoins individuels (chauffage, électricité, ventilation, eau chaude sanitaire, pour une température intérieure de 21 degrés, mais aussi le fonctionnement des appareils domestiques).

Au-delà des matériaux et des choix constructifs, les habitants ont également un rôle à jouer pour atteindre le niveau Bepos. En effet, les locataires auront à leur disposition un « coach digital » sur tablette ou smartphone qui les accompagne pour adopter des écogestes et maîtriser leurs dépenses énergétiques. Un tableau de bord permet de voir sa consommation et de bénéficier de conseils personnalisés pour optimiser l'utilisation de l'énergie dans son logement. Pour favoriser les comportements responsables, une « prime d'encouragement aux usages vertueux de l'énergie » sera également expérimentée pendant 6 ans.



TOUR ELITHIS DANUBE, opération à Strasbourg (67) - ©8

- Tour Elithis Danube, Strasbourg (67)
- En cours de certification Habitat & Environnement, label Bepos Effinergie 2013 (opération pilote)
- Acteurs. Maîtres d'ouvrage : Elithis ; Équipe de maîtrise d'œuvre : agence XTU, Maître d'œuvre : Odaxia (filiale Elithis) ; Ingénierie : Elithis Ingénierie / Beneficience / Orizons ; Bureau de contrôle / SPS : Qualiconsult
- Coût de construction : 1 309 € HT/m² SHON
- Type : tour de 57 mètres, 3 étages de bureaux (806 m²), 16 étages de logements - 63 logements du T2 au T4
- Surface SDP : 5 535 m²
- Caractéristiques techniques : structure béton, ventilation hybride simple double flux, gaines techniques intégrées dans le plancher, 1 233 m² de panneaux photovoltaïques sur le toit et les façades, connexion au réseau à chaleur urbain local (70 % biomasse)



Le programme de logements O'rizon a marqué un temps fort du développement du campus urbain : il s'agit des premiers logements familiaux du campus. Répondant aux normes environnementales les plus élevées, l'ensemble bénéficiera de sa proximité avec des espaces naturels et d'une configuration correspondant aux modes de vie contemporains. Sur le campus urbain du Plateau de Saclay, nous souhaitons en effet créer un environnement attractif, vivant et animé pour tous ceux qui y travaillent, y étudient et y habitent. Par son envergure, son aménagement nous offre une opportunité encore inédite d'utiliser le levier de l'innovation pour faire une ville durable, exemplaire, au service de ses habitants et de ses usagers.

L'exemplarité, environnementale comme sociale, est le fil rouge de l'action de l'EPA Paris-Saclay. Cette exigence nous a ainsi menés, dès 2014, à signer une convention de partenariat sur la qualité environnementale des logements avec CERQUAL Qualitel Certification, organisme certificateur de l'Association QUALITEL. Outre la solidité des garanties qu'il confère, ce dispositif de certification constitue un formidable levier auprès des maîtres d'ouvrage de Paris-Saclay pour les impliquer collectivement dans la dynamique d'innovation du projet.

* PHILIPPE VAN DE MAELE

Directeur général - Établissement public Paris-Saclay

Zoom



DREAM, opération à Gif-sur-Yvette (91) - ©9

O'RIZON, UN PROGRAMME INNOVANT DE « CAMPUS HABITÉ » SUR LE PLATEAU DE SACLAY



2 ans

DURÉE DES TRAVAUX

135 M€ TTC

COÛT DES OPÉRATIONS

Le groupement de promoteurs composé de DReAM (mandataire), Altarea Cogedim, Eiffage Immobilier et Vinci Immobilier a été sélectionné par l'Établissement Public d'Aménagement Paris-Saclay (EPAPS) en 2015 pour réaliser un programme mixte de logements et commerces de 75 000 m² dans le quartier du Moulon à Gif-sur-Yvette. Il concerne la réalisation de près de 1 000 logements (en accession libre et des logements sociaux), d'une résidence étudiante d'environ 200 places, et de commerces et équipements publics de proximité en pied d'immeubles. Ce projet s'inscrit dans le programme d'aménagement du Plateau de Saclay avec la création d'un pôle d'innovation et de recherche, regroupant sur un Campus d'excellence des écoles comme Centrale Supélec et l'École Normale Supérieure, mais aussi des sociétés de hautes technologies.

Cette opération s'appuie sur une implication forte et une vision partagée par l'ensemble des acteurs (promoteurs, architectes, EPAPS, collectivités locales...) pour penser l'habitat à l'échelle du quartier. Cette approche globale permet la mutualisation de certaines ressources, comme par exemple les places de parking ou de certains équipements techniques, et une réflexion sur les solutions de mobilité. Le groupement de promoteurs a ainsi la volonté de proposer des logements performants, respectueux de l'environnement, intégrés dans un écoquartier et assurant un cadre de vie agréable aux futurs occupants, et a donc engagé cette opération dans la certification NF Habitat HQE, en visant un niveau énergétique reconnu par le label Effinergie +. Les travaux, débutés en septembre 2017, dureront 2 ans, avec une livraison prévue pour 2019.

- O'rizon, Gif-sur-Yvette (91)
- Engagé en certification NF Habitat HQE, label Effinergie +
- Acteurs. Maîtres d'ouvrage : DReAM (mandataire), Altarea Cogedim, Eiffage Immobilier et Vinci Immobilier, pour l'Établissement Public d'Aménagement Paris-Saclay ; Maîtres d'œuvre : Marie Odile Foucras -Béal & Blanckaert - Atelier115 - Lambert Lenack

- Vincen Cornu - Babin Renaud - Atelier 2/3/4 (architectes coordonnateurs), VIZEA (amo environnemental), Land'Act (paysagiste)
- Livraison prévue en 2019
- Type : environ 1 000 logements, 75 000 m² au total avec 64 000 m² de logements, une résidence étudiante de 5 000 m² et plus de 6 000 m² d'équipements et de commerces



➤ RÉNOVATION

Pour la première fois depuis plusieurs années, **le contexte de la rénovation du parc existant s'améliore et l'activité de certification enregistre une hausse de 57 %**, avec 26 740 logements en demande de certification en 2017, soit 135 opérations.



Près de **27 000** logements en demande de certification



En tant que bailleur, un logement durable et de qualité, c'est un logement qui satisfait le locataire. Nous avons choisi une certification globale plutôt que projet par projet pour proposer cette qualité globale et viser le bien-être et la qualité de vie dans nos logements pour l'ensemble de nos locataires. En effet, pour nous, la certification est un excellent outil pour accompagner les opérations, de la conception à l'exploitation, pour programmer des travaux et définir des priorités. NF Habitat nous a semblé être le meilleur moyen pour structurer notre démarche et la valoriser auprès des locataires et des élus.

* **PATRICK BAUDET**
Directeur général - Reims Habitat



Notre stratégie en matière de rénovation de notre parc de logements est de faire monter la qualité de l'ensemble de nos résidences au niveau du neuf. Je crois que notre engagement dans la certification NF Habitat est reconnu comme celui d'un bailleur responsable, qui s'intègre vraiment dans les orientations urbaines et qui est reconnu pour son savoir-faire. Cette démarche nous permet d'élever notre exigence de qualité en termes de construction et de rénovation et de mieux communiquer sur nos actions auprès de nos locataires.

* **DANIEL PALMARO**
Directeur général - Clairsienne

➤ ILE DE LA RÉUNION CONSTRUCTION ET RÉNOVATION

CERQUAL Qualitel Certification propose une certification globale adaptée au contexte spécifique de l'île de la Réunion : dès 2010 pour la construction et en 2014 pour la rénovation du parc existant, sous la marque NF Habitat Ile de la Réunion depuis 2016. 2017 confirme l'intérêt que portent les maîtres d'ouvrage à la certification NF Habitat : les demandes de certification ont augmenté de 30 %, avec plus de 1 100 logements engagés pour l'année 2017. Après la Sodiac en 2016, un nouveau protocole d'accord a été signé en 2017 avec GTOI (Grand Travaux de l'Océan Indien) en NF Habitat Construction. Les opérations de logements NF Habitat HQE sont éligibles au complément d'exonération de la TFPB (taxe foncière sur la propriété bâtie) et bénéficient d'une éco conditionnalité sur le périmètre de la Cinor, avec qui une convention de partenariat a été signée, faisant de la certification un outil précieux pour les maîtres d'ouvrage sociaux. De plus, afin de sensibiliser les futurs ingénieurs à la qualité environnementale, 4 sessions de travaux dirigées sont organisées chaque année depuis 2013 avec les étudiants de l'ESIROI (École supérieure d'Ingénieurs Réunion Océan Indien). Enfin, des développements sur les autres territoires ultramarins sont engagés, notamment en Guyane, afin d'accompagner les opérateurs dans leur volonté de produire de nombreux logements de qualité.



6 200 logements, soit près de 130 opérations, engagés en certification sur l'île de la Réunion depuis 2010



SODIAC, opération à Sainte Clotilde (97) - ©10



EMMAUS HABITAT, opération à Bobigny (93) - ©11



ICADE PROMOTION, opération à Bompas (66) - ©12

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. Fin 2017, ils sont 3 titulaires du droit d'usage NF Habitat (Clairsienne, FDI Habitat SAHLM et Reims Habitat) et 2 titulaires de la marque NF Habitat HQE (Gecina, Mantes en Yvelines Habitat). Cela représente plus de 6 600 logements gérés par des bailleurs ayant mis en place une démarche de qualité d'exploitation répondant aux exigences de la marque NF Habitat et qui sera évaluée annuellement.



Plus de **6 600** logements engagés en certification

➤ RÉNOVATION ET EXPLOITATION DES COPROPRIÉTÉS

2017 est une année positive pour les certifications dédiées aux copropriétés. Avec **NF Habitat Renovation Copropriété** et **NF Habitat Exploitation Copropriété**, CERQUAL Qualitel Certification propose depuis 2016 un dispositif global pour certifier la qualité et la performance des copropriétés.



Rénovation copropriété :
36 copropriétés
avec **5 700** logements
engagés en certification
depuis 2010



Exploitation copropriété :
7 syndics titulaires
et **2** copropriétés enga-
gées en certification

●● Accompagner les programmes de rénovation des copropriétés

En 2010, CERQUAL Qualitel Certification a créé une certification spécifique pour attester la qualité des parties communes d'un immeuble rénové : Patrimoine Copropriété, remplacée par NF Habitat Renovation Copropriété en septembre 2015. En 2017, 7 copropriétés (1 207 logements au total) se sont engagées dans cette démarche pour laquelle CERQUAL Qualitel Certification se positionne comme un acteur indépendant pouvant jouer un rôle d'aide à la décision pour les copropriétaires qui souhaitent se lancer dans un programme de rénovation de leur copropriété.

Zoom

2 COPROPRIÉTÉS ENGAGÉES DANS LA CERTIFICATION NF HABITAT EXPLOITATION

LES JARDINS D'ARMANDE



Remise du certificat NF Habitat - ©13

Les Jardins d'Armande, résidence de 28 logements à Reims, est la première copropriété certifiée NF Habitat Exploitation Copropriété. Cette résidence, livrée en 2015, a été certifiée Qualitel et labellisée BBC. Elle est gérée par Immocoop qui a reçu, en

septembre 2017, son certificat de syndic titulaire du droit d'usage NF Habitat pour l'exploitation de copropriétés. Après un vote d'engagement dans la certification lors de son AG fin 2017, la copropriété a reçu son certificat NF Habitat le 21 février 2018.

- Reims
- Syndic : Immocoop
- Date de construction : 2015
- 28 logements du F1 au F5
- 25 propriétaires occupants
- Caractéristiques techniques : chauffage individuel gaz, ascenseur, parking souterrain
- Certifiée Qualitel, label BBC

BORDS DE SÈVRES



Résidence Bords de Sèvre à NANTES (44) - ©14

Située dans le quartier Nantes Sud, la résidence Bords de Sèvres est composée de 3 tours représentant plus de 300 logements. Les 3 bâtiments, construits dans les années 70, ont bénéficié il y a quelques années d'un programme de rénovation

thermique (isolation de la façade et de la toiture, changement des fenêtres notamment). La copropriété est gérée par Citya Hôtel Dieu, premier syndic titulaire du droit d'usage NF Habitat sur Nantes. Engagée en certification en 2017, la copropriété a reçu son certificat NF Habitat Exploitation Copropriété en avril 2018.

- Nantes
- Syndic : Citya Hôtel Dieu
- Date de construction : 1975
- 3 tours de 15 étages
- 333 logements

●● Attester de la qualité du syndic

Pour compléter son offre, CERQUAL Qualitel Certification a lancé en septembre 2016 NF Habitat Copropriété Exploitation. Celle-ci accompagne les syndicats dans l'amélioration de la qualité de leur immeuble et représente une véritable reconnaissance du savoir-faire des gestionnaires de parc immobilier, tout en offrant aux copropriétaires un repère de qualité concernant la gestion et le suivi de leur résidence. En 2017, 7 syndicats ont obtenu le droit d'usage et 2 copropriétés sont déjà engagées dans cette certification.

Pour présenter l'offre de certification dédiée à la copropriété, CERQUAL Qualitel Certification a participé à de nombreux salons : Forum de la rénovation énergétique organisé par l'Agence Parisienne du Climat, congrès de l'Unis, de la FNAIM, de l'USH, salon de la copropriété, salon indépendant de la copropriété organisé par l'ARC, Apéro Copro organisé par monimmeuble.com.



IMMOBILIERE 3F, opération à Morsang Sur Orge (91) - ©15



La certification NF Habitat atteste d'une qualité de service et d'un véritable engagement de la part du syndic, et permet avant tout d'établir une relation de confiance avec les copropriétaires. C'est un outil formidable qui valorise nos actions et rassure. En outre, la certification NF Habitat permet une meilleure maîtrise du budget et des charges de la copropriété, qui va dans le sens de la valorisation du patrimoine.

* CAROLE PÉROUX

Cofondatrice de Syndiceo, 1^{er} syndic certifié NF Habitat pour l'exploitation des copropriétés



DOMOFRANCE, opération à Bordeaux (33) - ©16

MAISON INDIVIDUELLE



L'organisme certificateur CÉQUAMI est l'acteur de référence pour la qualité et la performance dans le secteur de la maison individuelle. Depuis sa création en 1999, CÉQUAMI était une filiale commune de l'Association QUALITEL et du CSTB. En janvier 2018, CÉQUAMI a intégré pleinement le Groupe QUALITEL (cf. p. 6), une évolution qui doit permettre d'optimiser les solutions apportées aux enjeux actuels et futurs du logement.

➤ CONSTRUCTION ET RÉNOVATION : UNE ANNÉE POSITIVE POUR LA CERTIFICATION EN MAISON INDIVIDUELLE

Dans un contexte plutôt favorable avec 130 000 maisons individuelles neuves commercialisées, **CÉQUAMI a certifié 10 600 maisons sous la marque unique NF Habitat (en progression de 13 % par rapport à 2016), dont 740 maisons certifiées NF Habitat HQE (+ 50 % en un an).** 2017 marque clairement la volonté des 33 constructeurs engagés dans cette démarche de performance de généraliser la construction de maisons NF Habitat HQE. La rénovation reste encore peu significative en termes de chantiers certifiés mais les acteurs engagés restent attachés à l'outil de progrès que constitue la certification. La certification de la démarche qualité de traitement de l'étanchéité à l'air, Pro Perméa, proposée par CÉQUAMI depuis 2015, reste stable avec 66 titulaires engagés qui représentent plus d'une centaine de constructeurs réalisant plus de 20 000 logements.

Acteurs engagés dans les certifications de la maison individuelle :



- **85** titulaires NF Habitat en construction, dont **33** NF Habitat HQE
- **39** titulaires NF Habitat RGE en rénovation
- **66** titulaires Pro Perméa

➤ PERSPECTIVE 2018 : RÉPONDRE AU PLUS PRÈS DES ÉVOLUTIONS DU MARCHÉ DE LA MAISON

Avec son intégration dans le Groupe QUALITEL, CÉQUAMI vise à mettre en place des synergies avec CERQUAL Qualitel Certification et à poursuivre le déploiement de son offre de certifications et de services pour accompagner les professionnels, en construction et en rénovation, au service de la qualité. CÉQUAMI fait notamment évoluer son référentiel pour permettre aux maisons groupées réalisées par les constructeurs de bénéficier de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE.

➤ LABEL ÉNERGIE - CARBONE : CÉQUAMI EN ORDRE DE MARCHÉ

CÉQUAMI délivre le label d'État E+C⁺ et les labels Effinergie 2017 associés à NF Habitat - NF Habitat HQE, participant ainsi à l'expérimentation pour la future réglementation environnementale.

Inauguration de la première maison en France certifiée NF Habitat HQE et labellisée Bepos Effinergie 2017 : cette maison témoin, réalisée par la société Privat à la Roche-sur-Yon, en Vendée, affiche un niveau Energie 3 et Carbone 1.



SOCIÉTÉ PRIVAT, opération à La Roche-sur-Yon - ©17



INTERNATIONAL



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

➤ CERTIFICATION ET FORMATION À L'INTERNATIONAL

CERWAY, filiale créée en 2013 par CERQUAL Qualitel Certification et Certivéa (filiale du CSTB), poursuit le développement de la certification HQE à l'international en secteur résidentiel et non résidentiel. Afin de promouvoir la construction durable, CERWAY forme des référents et présente la certification HQE lors d'événements divers : conférence sur le tourisme durable en partenariat avec Certivéa en juin, colloque organisé par le Pérou GBC en septembre à Lima par exemple. Ce partage d'expérience permet de sensibiliser aux enjeux de la construction durable au niveau international et d'illustrer de façon concrète les projets engagés dans les certifications HQE.



Présence dans **26 pays**



28 134 logements certifiés depuis 2013



160 Référents certification HQE reconnus par CERWAY à travers le monde



Des logements Bouygues Immobilier certifiés HQE au Maroc

Pour sa première opération de promotion au Maroc, Bouygues Immobilier a obtenu la certification HQE pour 390 logements dans les Faubourgs d'Anfa à Casablanca. Cet ensemble résidentiel et de bureaux fait partie d'un projet urbain de réaménagement du site de l'ancien aéroport d'Anfa. Les quatre bâtiments de cette opération bénéficient d'une architecture moderne mettant l'accent sur le bien-être des habitants. Le site de Casa Anfa regroupera à terme plusieurs quartiers avec des logements, bureaux, commerces, des transports collectifs pour favoriser l'accessibilité et 100 hectares d'espaces verts. Avec les Faubourgs d'Anfa, Bouygues Immobilier propose un programme ambitieux : la qualité de vie et les aspects environnementaux ont été mis au cœur des préoccupations, et le projet a reçu, en phase réalisation, le certificat HQE niveau Excellent avec un score de 10 étoiles.



Pour la meilleure prise en compte des enjeux locaux de développement durable, Adib Nacer, Directeur Technique de Bouygues Immobilier Maroc, et l'architecte Omar Alaoui (ainsi que l'ensemble de l'équipe ayant travaillé sur le projet) ont choisi librement leurs objectifs et leurs solutions techniques et architecturales en fonction du contexte particulier des Faubourgs d'Anfa en vue du confort des utilisateurs. Avant même d'être une certification, HQE est un mouvement, une dynamique, qui, depuis plus de 20 ans, réunit tous ceux qui souhaitent contribuer à bâtir une ville durable, à l'image de Bouygues Immobilier.

* **PATRICK NOSSENT**
Président de CERWAY

●● Un accord-cadre avec Prodesa pour la certification HQE en Colombie

En décembre, CERWAY a signé un accord-cadre avec Prodesa portant sur la certification HQE Construction ou HQE Aménagement de 15 projets, dont 8 000 logements. Ce promoteur colombien intervient la plupart du temps sur l'aménagement complet de nouveaux quartiers, en s'attachant à réduire les impacts néfastes sur l'environnement et à améliorer la qualité de vie dans le bâtiment. Ainsi, dès 2016, avec l'aide de TERAQ Colombie, Prodesa a porté la toute première certification HQE en Colombie sur un projet de logement social, avec un niveau « Excellent ». Avec la signature de cet accord-cadre, Prodesa engage désormais en HQE l'ensemble de sa production pour affirmer sa volonté d'assurer une meilleure qualité de vie aux futurs occupants.

➤ PARTICIPATION À DES RÉSEAUX INTERNATIONAUX

QUALITEL et CERQUAL Qualitel Certification sont membres fondateurs de :

- **Sustainable Building Alliance (SBA)**, réseau international d'organismes de certification et de centres de recherche ayant comme activité l'évaluation des caractéristiques durables des bâtiments.
- **Alliance HQE - GBC**, membre français du World Green Building Council (World GBC), réseau international créé en 2002 avec pour mission « d'accélérer la transformation du marché du cadre bâti vers des pratiques plus respectueuses de l'environnement ».

Au travers de sa filiale de certification internationale CERWAY, le groupe participe également à de nombreux autres réseaux : Medef International, Task Force Ville Durable, Ademe International, Architectes français à l'export (Afex), Réseau habitat et francophonie (RHF), Institut de la francophonie pour le développement durable (IFDD), Secrétariat international francophone pour l'évaluation environnementale (SIFEE), Réseau normalisation et francophonie (RNF).

PARTENARIATS ET RELATIONS INSTITUTIONNELLES



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

▶ PARTENAIRES LOCAUX ET ACTIONS AUPRÈS DES POUVOIRS PUBLICS

L'année 2017 a été marquée par une adhésion forte pour la certification NF Habitat - NF Habitat HQE et par l'engagement de nombreux acteurs. **Au total, CERQUAL est en partenariat avec près de 40 collectivités et aménageurs.** 7 nouveaux partenariats ont été signés en 2017, avec Lens-Liévin (pour le neuf et la rénovation), Oppidéa (sur Toulouse Métropole), Sequano Aménagement (en Seine-Saint-Denis), EPA Orly Rungis - Seine Amont (dans le Val-de-Marne), Territoire et développement (sur Rennes Métropole), Alzette-Belval (en Moselle et Meurthe-et-Moselle), Saint-Quentin-en-Yveline. En Ile-de-France, où le nombre de demandes de certification a connu une forte augmentation cette année avec plus de 68 000 logements sur le neuf et la rénovation, 4 conventions ont été signées sur le territoire, démontrant l'engagement fort de cette région pour la qualité des logements construits ou rénovés. Dans le Val-de-Marne, le département verse aux bailleurs sociaux une prime complémentaire aux aides au logement, pour chaque logement portant la certification NF Habitat et NF Habitat HQE, en neuf, en rénovation et sur le périmètre de renouvellement urbain.

Les demandes de territorialisation ont été nombreuses cette année. La territorialisation représente une adaptation du référentiel NF Habitat ou NF Habitat HQE à un contexte local par une collectivité ou un aménageur. Fin 2017, la territorialisation concerne 6 collectivités et aménageurs. Ainsi, la convention signée avec Territoire & Développement, l'aménageur de Rennes Métropole, partenaire historique de CERQUAL, pour la Zac La Courrouze, définit certaines exigences renforcées sur la qualité d'usage et de vie dans les logements et la réalisation d'une étude en coût global sur les solutions techniques choisies. Enfin, la Métropole de Lyon reconnaît la certification NF Habitat HQE comme une équivalence à son référentiel Habitat Durable.



4 villes

8 communautés d'agglomération

4 métropoles

3 conseils départementaux

20 aménageurs dont 4 OIN





▶ PLACER LA QUALITÉ DES LOGEMENTS DE DEMAIN AU CŒUR DES DÉBATS NATIONAUX ET DES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

QUALITEL s'est mobilisée pour accompagner les transitions environnementale, énergétique et numérique du bâtiment.

Elle participe aux réflexions nationales sur les évolutions du bâtiment en portant les enjeux de performance et de qualité de l'habitat pour tous auprès des candidats à l'élection présidentielle de 2017 et des élus de la nouvelle Assemblée nationale et du Sénat. Ces actions ont permis de présenter au gouvernement et aux parlementaires la vision de QUALITEL sur les efforts à mettre en œuvre au niveau national pour viser des logements performants et de qualité en construction et en rénovation.

Le Groupe QUALITEL peut se baser sur son expertise de près de 45 ans, sur ses programmes de recherche, son activité de certification multicritère de logements, son conseil d'administration réunissant l'ensemble des acteurs du secteur, son baromètre sur la qualité perçue par les habitants, sa participation à l'expérimentation du label E°C⁻ et du carnet numérique (cf. p.33) : ces divers retours d'expérience ont permis à QUALITEL d'élaborer des propositions pour le projet de loi « évolution du logement et aménagement numérique » (Elan). Le groupe a également remis en janvier 2018 ses contributions sur le carnet numérique et sur le plan de rénovation énergétique.



Soutenir les acteurs du logement social dans leur démarche qualité

Comme chaque année, CERQUAL Qualitel Certification a participé fin septembre au Congrès HLM organisé par l'Union sociale pour l'habitat. Cette 78^e édition a été l'occasion de réaffirmer son engagement auprès des bailleurs sociaux et de mettre en avant des acteurs engagés. Le stand a notamment accueilli la signature de la première opération NF Habitat label E°C⁻ avec l'OPH du Grand Nancy dans le cadre de son engagement global NF Habitat.

Remises de certificats : 2500^e et 2000^e logement certifié pour Immobilière 3F Grand Est et Moselis, droit d'usage pour le groupe Batigere et Neolia, 1^{er} syndic HLM NF Habitat pour Immocoop.

Signatures de protocoles d'accord : Troyes Habitat, Logiest et Neolia Lorraine, groupe VILOGIA, Grand Paris Habitat, Habitation moderne.

ÉVALUATION ET EXPERTISE OPÉRATIONNELLE



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

Zoom

ACCOMPAGNER LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DE LA CERTIFICATION

- Mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage NF Habitat d'une durée de 26 mois environ auprès de Bouygues Immobilier
- Opération de construction de 6 bâtiments de 53 logements située à Miramas (13), engagée en certification NF Habitat en maturité 3, niveau RT2012



En 1997, le Groupe QUALITEL a créé QIOS, société spécialisée dans les activités d'évaluation pour le compte des organismes certificateurs. QIOS réalise également des missions reposant sur son expertise opérationnelle visant à accompagner les maîtres d'ouvrage et promoteurs dans leurs activités et dans la mise en œuvre de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE.

En 2017, QIOS a poursuivi son développement en réalisant des missions très variées : diagnostics, audits et études, évaluation et expertise, optimisation, contrôle et mesures ou encore suivi, dans les domaines de qualité globale, de santé, d'environnement et d'énergie, du numérique et de l'acoustique.



BOUYGUES IMMOBILIER, opération à Bétheny (51) - ©19

Bouygues Immobilier a fait appel à QIOS début 2017 pour accompagner la mise en œuvre de la certification NF Habitat sur une opération de construction de 53 logements collectifs à Miramas, dans les Bouches-du-Rhône. Situé à proximité d'une zone boisée et d'un village des marques inauguré en avril 2017, ce projet comporte des contraintes techniques en termes de conception architecturale. En complément de choix constructifs classiques comme la structure béton, la VMC simple flux et des chaudières individuelles à condensation, le maître d'ouvrage a souhaité doter ses bâtiments de spécificités, coursives extérieures, duplex ou encore logements « connectés » pour contrôler, depuis une application smartphone, le chauffage, les volets... Les travaux ont débuté en novembre 2017 et devraient durer 18 mois.

La mission réalisée par QIOS auprès de Bouygues Immobilier repose sur plusieurs étapes, de l'étude du projet jusqu'au suivi de chantier :

- En phase conception : vérifier les cahiers des clauses techniques particulières, plans et études (cohérence par rapport au référentiel de certification et cohérence des pièces entre elles), réaliser l'analyse de site, rédiger la note de fonctionnalités des lieux, vérifier la charte chantier propre et la saisie des informations dans l'étude thermique, remplir l'outil d'auto-évaluation en ligne ;
- En phase chantier : vérifier le respect des exigences du référentiel et l'application sur le terrain de la charte chantier propre ;
- Et enfin un document appelé « Bilan de chantier » qui consiste à préparer l'ensemble des documents demandés pour l'évaluation dans le cadre du contrôle de conformité au référentiel NF Habitat.

La mission d'AMO NF Habitat - NF Habitat HQE proposée par QIOS a pour objet de faciliter, pour le maître d'ouvrage, le processus de certification d'une ou plusieurs opérations, à la fois sur le volet technique avec l'intégration des exigences du référentiel et sur un aspect organisationnel, en assurant le bon déroulement de la mise en œuvre opérationnelle de la certification. Cette mission s'adapte aux attentes et contraintes du maître d'ouvrage et aux caractéristiques de son opération et est réalisée en lien avec le responsable de programme ou le référent NF Habitat. Pour le maître d'ouvrage, cet accompagnement permet de mettre en œuvre la certification de façon plus simple et plus rapide et d'assurer l'efficacité des processus et outils.

ÉTUDES ET RECHERCHE



Pour contribuer à améliorer la qualité de l'habitat, QUALITEL s'appuie sur son activité de recherche et sur son expertise de près de 45 ans. Des programmes sont ainsi menés sur l'ensemble des caractéristiques d'un logement et sur de nombreux sujets liés à l'habitat. L'objectif est d'anticiper les évolutions techniques et les attentes des occupants, de faire évoluer le référentiel de certification et les réglementations pour améliorer la qualité de vie dans les logements.

▶ LA RECHERCHE POUR FAIRE ÉVOLUER LE RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Au fil des évolutions techniques, des modes de vie ou des préoccupations de la société, QUALITEL adapte son référentiel de certification afin d'accompagner tous les acteurs engagés pour des logements de qualité. L'année 2017 a ainsi été consacrée à des travaux de recherche sur des thématiques telles que l'économie circulaire, la biodiversité, la résilience ou encore le bâtiment connecté. Ces travaux ont permis d'introduire ces sujets via de nouvelles exigences dans la version 3.0 du référentiel NF Habitat - NF Habitat HQE, applicable au 1^{er} février 2018.

- **Vers des bâtiments plus résilients** : l'objectif est d'accompagner les maîtres d'ouvrage dans la prise en compte des effets des aléas liés au climat (canicules, inondations, tempêtes...), pour ainsi construire des bâtiments capables de recouvrer leurs capacités de fonctionnement normal après un événement climatique extrême.

- **Des logements certifiés, tous connectés** : pour répondre à la demande de services numériques des habitants, proposer des bâtiments pouvant accueillir des équipements intelligents et connectés et veiller à leur interopérabilité et à la sécurité des dispositifs.



- **Un profil « économie circulaire »** pour valoriser des projets de construction mettant en place des démarches permettant d'économiser les ressources et de limiter la production de déchets.

- **Une meilleure prise en compte de la biodiversité dans la conception de bâtiments en construction et en rénovation** : en s'appuyant sur une analyse de site, accompagnée de l'identification de la faune et la flore remarquables, d'un programme d'entretien adapté, de la mise en place d'une charte écologique sur le chantier et d'une sensibilisation des intervenants.

▶ DES PARTENARIATS POUR FAIRE PROGRESSER LA QUALITÉ DES LOGEMENTS

Dans le cadre de son activité de recherche, QUALITEL travaille en partenariat avec de nombreux acteurs du secteur : CSTB, OQAI, Effi-énergie, CAH, Apogée... En 2017, QUALITEL a notamment signé un accord-cadre avec l'AQC et a été partenaire officiel de deux événements :

- la 6^e édition du colloque Défis Bâtiment Santé, qui a mis en avant les innovations relatives à la qualité de l'air intérieur ;
- les Assises nationales de la qualité de l'environnement sonore, organisées par le Centre d'information et de documentation sur le bruit.



Label E+C⁻ : qu'en est-il sur le terrain ?

Depuis fin 2016, QUALITEL participe à l'expérimentation du nouveau label d'État « Bâtiments à Énergie Positive & Réduction Carbone ». Dans ce cadre, QUALITEL a souhaité mener une étude sur deux opérations de construction de logements afin d'évaluer les impacts de l'application du label E+C⁻ sur la conception d'un bâtiment et d'identifier les solutions énergétiques permettant d'atteindre ses différents niveaux.

Dans un premier temps, trois bureaux d'étude (BET) missionnés ont mesuré la faisabilité de la méthode d'évaluation de la performance énergétique et environnementale des bâtiments neufs permettant d'obtenir le label. Conclusion : les bâtiments atteignent des niveaux E2C1 mais il existe des différences de méthodologie entre les BET, surtout sur la partie carbone, plus récente et expérimentale, qui peuvent entraîner comme résultat un label non atteint. Pour aller plus loin que cet état des lieux, un bureau d'étude a analysé des combinaisons de solutions techniques (choix énergétiques et amélioration de l'enveloppe) permettant d'atteindre les niveaux supérieurs du label.

Cette étude représente un premier retour d'expérience sur la mise en place de ce label d'État, elle vise à partager des bonnes pratiques afin d'accompagner les différents acteurs dans son appropriation, à comprendre les leviers pour atteindre les niveaux les plus performants.



Étudier les évolutions des logements certifiés et des choix constructifs

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

Bilan fin 2017 sur 85 574 logements analysés

Depuis plusieurs années, les maîtres d'ouvrage choisissent des techniques constructives maîtrisées : isolation par l'intérieur (ITI) pour 70 % des logements, tandis que 1/5 des logements combinent plusieurs types d'isolation, afin de rechercher la meilleure performance technico-économique selon la paroi. Le recours à l'isolation par l'extérieur seule concerne 9 % des logements, majoritairement dans le quart nord-est de la France. L'énergie de chauffage la plus utilisée reste le gaz (63 % des logements). Enfin, si on analyse la combinaison de caractéristiques techniques la plus représentée dans les logements certifiés, le logement « type », soit 31,5 % des logements en France, est celui qui comporte la combinaison : gaz, ITI et ventilation hygroréglable B.

STRATÉGIE NUMÉRIQUE



En 2017, QUALITEL a poursuivi sa transition numérique, définie comme un des axes prioritaires du plan stratégique 2016-2020 : par le développement de nouveaux outils pour l'activité de certification, l'acquisition d'expertises, l'élargissement du soutien du Fonds de dotation aux projets numériques... ou encore le changement des méthodes de travail et des modes de collaboration. Objectif : faire du numérique un véritable levier de performance au service des missions du groupe.

Le groupe a la volonté d'accroître le recours à de nouvelles méthodes de travail comme la méthode « agile », afin de gagner en efficacité dans la gestion des projets, comme par exemple pour l'élaboration du nouvel outil d'évaluation déconnecté (cf. 19). Le chantier de déploiement d'Office 365 s'est poursuivi : 100 % des collaborateurs sont aujourd'hui équipés, avec à leur disposition de nombreux outils numériques collaboratifs.

De plus, la collaboration avec les start-ups devient une nouvelle façon de travailler pour QUALITEL. Il s'agit bien d'une évolution profonde de la façon d'envisager les projets du groupe : en faisant appel à l'expertise là où elle se trouve, en recherchant des compétences précises sur certains domaines. Par exemple, un travail a été mené en partenariat avec une start-up experte de la data science, sur la qualité de la donnée pour les adresses des logements certifiés.

Une réflexion a également été menée en 2017 sur la « data », pour déterminer comment valoriser les données de QUALITEL. Cette analyse aboutit début 2018 avec le lancement de plusieurs projets opérationnels dans le but d'améliorer le service rendu au grand public et aux



©20

professionnels. L'un d'eux vise ainsi à afficher sur les sites d'annonces immobilières le niveau de certification des logements (via la création d'une API).

Enfin, 2017 a vu le lancement du LAB Qualitel, une quinzaine de collaborateurs, représentant les différents métiers du groupe, mobilisés sur le sujet du numérique afin de faciliter et accélérer la transition du groupe et de favoriser l'innovation.



QualiBIM, le numérique au cœur de la certification

Dans le cadre de la transition numérique du bâtiment, le Groupe QUALITEL a initié en 2015 le projet « QualiBIM ». Objectif : intégrer le numérique à l'activité de certification et participer à l'essor du BIM au niveau national. En 2017, QUALITEL a travaillé sur la reformulation et l'harmonisation des termes utilisés dans le référentiel NF Habitat - NF Habitat HQE afin de l'adapter aux standards du BIM. La prochaine étape consistera à définir comment les exigences du référentiel peuvent être évaluées en utilisant les informations contenues dans les maquettes numériques au format IFC. Des tests ont également été effectués afin de confirmer la faisabilité du développement d'un outil permettant l'accès aux exigences du référentiel directement dans les logiciels de modélisation BIM. Avec QualiBIM, QUALITEL vise à inciter la maîtrise d'ouvrage à utiliser le BIM dans sa gestion de projet et à améliorer l'efficacité du processus de certification.



CARNET NUMÉRIQUE DU LOGEMENT : UNE EXPÉRIMENTATION RICHE D'ENSEIGNEMENTS

En 2017, le groupement mené par l'Association QUALITEL et composé de la Caisse des dépôts, le Conseil Supérieur du Notariat, la SMA et La Poste a participé à l'expérimentation du Plan Transition Numérique dans le Bâtiment sur le carnet numérique de suivi et d'entretien du logement. Un prototype web a été développé et déployé sur plus de 850 logements, afin d'identifier les clés de succès du concept. Pour déterminer les besoins des particuliers et des professionnels, des groupes de travail ont été organisés avec les associations CLCV, UNAF et ARC et les organisations professionnelles CAPEB, FPI et FNAIM puis QUALITEL a missionné Ipsos pour une étude de perception. Les différents retours d'expérience ont permis d'optimiser les fonctionnalités et services envisagés pour le futur carnet.

Cette phase d'expérimentation s'est achevée par la remise fin décembre à l'État d'un rapport présentant des recommandations pour la mise en œuvre du carnet (contenus, rôle et responsabilités de chacun des acteurs, calendrier de déploiement, modèle économique viable et acceptable).

Bilan :

- une attente forte et partagée par tous – professionnels et particuliers – d'une information fiable sur le logement ;
- un besoin de confiance en l'opérateur ;
- des retours positifs sur le prototype proposé.

QUALITEL souhaite en effet proposer plus qu'une simple plateforme de centralisation, un réel service à l'habitant.



L'Unaf soutient la mise en place du carnet numérique de suivi et d'entretien du logement. Cet outil doit être utile aux familles, être source d'information et de repère notamment sur les consommations d'énergie pour la bonne utilisation, l'entretien et l'amélioration progressive de la performance énergétique de leur logement.

* **BERNARD LE LAN**
Administrateur - Unaf



Le notariat est particulièrement sensible à toute initiative permettant une meilleure connaissance énergétique des logements, qui sera utile à l'occupant pour gérer ses propres dépenses d'énergie. Le propriétaire, s'il n'est occupant lui-même, pourra grâce au carnet numérique, mieux planifier ses travaux d'entretien ou d'investissement nécessaires pour réaliser des économies d'énergie et une bonne transition énergétique. C'est pourquoi le Conseil supérieur du notariat a décidé de s'impliquer dans l'élaboration d'un carnet numérique avec QUALITEL, la Caisse des dépôts, la Poste et la SMA BTP.

* **MAÎTRE DAMIEN BRAC DE LA PERRIÈRE**
Directeur des Affaires Juridiques - Conseil Supérieur du Notariat

FONDS DE DOTATION



Dans le cadre de sa mission de promotion de la qualité de l'habitat, l'Association QUALITEL a créé en janvier 2012 le Fonds de dotation QUALITEL, qui finance et soutient chaque année une dizaine de projets solidaires en faveur du logement des personnes défavorisées.



Depuis sa création en 2012,
71 projets soutenus sur tout le territoire
740 000 € versés au total

HÉBERGEMENT



Aider les plus défavorisés à accéder à un logement adapté et de qualité

ACCOMPAGNEMENT



Éduquer et former aux bons usages de l'habitat

RECHERCHE



Soutenir la recherche scientifique améliorant la qualité de l'habitat

NUMÉRIQUE



NOUVEAU

Mettre les nouvelles technologies au service de la solidarité

Depuis 6 ans, l'Association participe ainsi au développement de projets emblématiques et novateurs en faveur du logement : réhabilitation d'immeubles, création de places d'hébergement, ateliers de sensibilisation sur les écogestes, création de jardins partagés, plateforme de mise en relation autour du logement... les initiatives soutenues sont très diverses et s'adressent à des bénéficiaires variés.

En 2017, le Fonds de dotation QUALITEL est devenu membre de l'Admical, premier réseau du mécénat en France. Cette adhésion représente un engagement pérenne en faveur du mécénat et permet au fonds de bénéficier d'un large éventail d'expertises, outils et ressources, de développer son réseau et de mieux faire connaître ses actions.



Nous sommes très fiers d'accompagner et d'aider des associations qui, sans ce soutien, n'auraient pu mener à bien certains projets. L'objectif est bien de soutenir des projets innovants et emblématiques, où la notion de « participatif » est essentielle, grâce à la responsabilisation et à l'implication des occupants.

* **CHANTAL JANNET**

Présidente du Fonds de dotation QUALITEL

NOUVEAU

4 vidéos ont été réalisées en 2017 : interviews d'administrateurs, de porteurs de projet ou encore de bénéficiaires, mais aussi visites sur le terrain de plusieurs projets soutenus, une découverte en images pour mieux comprendre le Fonds de dotation QUALITEL et son action.



LAURÉATS 2017

6^e ÉDITION



124 candidatures



11 lauréats



110 000 €
versés



Lauréats 2017 du Fonds de dotation QUALITEL - ©21

Le 7 décembre, le conseil d'administration du Fonds de dotation QUALITEL a récompensé 11 associations pour leur action en faveur d'un habitat de qualité pour tous. Une édition riche en nouveautés cette année avec un nombre de candidatures qui a plus que doublé, des candidatures dans la catégorie recherche qui se développent de plus en plus, l'ouverture de l'appel à projet aux initiatives numériques et une grande diversité de sujets abordés. En effet, les lauréats 2017 traitent à la fois de la thématique de l'hébergement des réfugiés, sensibilisent sur la consommation de l'eau ou bien sur la santé dans le logement, proposent de nouvelles techniques constructives ou encore des solutions numériques favorisant la cohabitation intergénérationnelle...

UN PARTENARIAT POUR SOUTENIR ENCORE PLUS D'INITIATIVES SOLIDAIRES

Autre temps fort 2017, le Fonds de dotation QUALITEL a signé en novembre un partenariat avec Les Petites Pierres, principale plateforme de financement participatif dédiée à la lutte contre le mal-logement en France. L'objectif est de faire appel à la générosité du grand public, via des campagnes de crowdfunding, pour financer des initiatives solidaires en faveur de l'habitat. Le principe de l'abondement permet au Fonds de dotation QUALITEL de doubler chaque don versé par les particuliers. Par ce partenariat, QUALITEL illustre son engagement en faveur à la fois du numérique comme outil pour améliorer la qualité du logement et d'un mécénat novateur tourné vers les nouvelles pratiques.



4 projets soutenus
25 000 € de dotation



À la rencontre de lauréats en région PACA

Pour la première fois, les équipes du fonds se sont rendues sur le terrain, à Marseille et à Martigues, auprès de 4 associations soutenues en 2015 :

- Apcars : équipement de logements pour des personnes sortant de détention ;
- Fondation Armée du Salut : sensibilisation à l'éco-responsabilité avec l'installation de ruches, poulaillers, bacs de tri sélectif dans une résidence sociale ;
- Habitat Alternatif Social : réalisation de travaux dans une résidence accueillant des personnes avec troubles psychiatriques ;
- SOLIHA Provence : installation de petits équipements d'adaptation pour le maintien à domicile de personnes âgées.



Cette visite a été l'occasion d'échanger avec les porteurs de projets mais aussi avec des personnes bénéficiant de ces actions et de découvrir de façon concrète la réalisation des projets soutenus et les difficultés rencontrées. Pour le fonds, il s'agit d'un retour d'expérience essentiel, riche d'enseignements et mobilisateur pour la suite de son action.

Lauréats 2015 du Fonds de dotation QUALITEL - ©22

Les équipes du fonds ont également pu rencontrer d'autres anciens lauréats dont les projets ont abouti cette année : l'Udaf 76 lors de l'inauguration de son projet « famille gouvernante » à Mont-Saint-Aignan (appartement adapté pour 4 personnes en situation de handicap), l'Hôtel social 93 lors de l'inauguration de son centre d'hébergement modulaire « Modulotoit » à Aubervilliers, ou encore les Compagnons bâtisseurs d'Ile-de-France et leur atelier de bricolage solidaire à Sarcelles à l'occasion des 60 ans de leur mouvement.

4 projets, issus des nombreuses candidatures de l'appel à projets 2017, ont été retenus dans ce cadre et ont vu leur campagne aboutir :

- Mobil'Douche : un camion sanitaire itinérant pour les personnes vivant dans la rue ;
- L'Ordre de Malte France : la rénovation d'une péniche d'hébergement d'urgence basée sur la Seine à Paris ;
- Ikambere : un projet d'accueil de femmes migrantes atteintes du VIH, sans ressources et sans logement ;
- L'association ALC : qui offre un abri aux femmes victimes de la traite d'êtres humains, contraintes à la prostitution et au travail forcé.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



L'engagement de QUALITEL dans le développement durable s'appuie sur le suivi de ses impacts environnementaux et sociétaux et sur le dialogue mené avec ses parties prenantes. En 2017, la démarche RSE se déploie opérationnellement avec des actions concrètes.



Réduire nos impacts environnementaux directs

Le travail sur la dématérialisation, avec l'implication des collaborateurs, continue de porter ses fruits :

les impressions ont diminué de **70 %** entre 2012 et 2017 (avec une réduction de **80 %** des impressions couleurs)



Communautés et développement local

Récompenser les projets innovants des étudiants en école d'architecture avec les Trophées Jeunes talents :

7 éditions depuis 2011
30 étudiants lauréats issus de **5** écoles récompensés
16 500 € de récompenses

Dès 2008, QUALITEL a initié une démarche RSE en prenant en compte dans un premier temps les impacts environnementaux de ses activités. Progressivement, le périmètre a été élargi, de nombreuses actions déployées et en 2016, la RSE est désormais intégrée aux processus décisionnels.



En 2017, QUALITEL franchit une nouvelle étape avec la présentation d'un plan d'actions RSE assorti d'indicateurs de suivi

plan qui formalise nos initiatives concrètes dans les domaines des ressources humaines, de la gestion de nos impacts sociétaux ou encore dans la réduction de nos impacts environnementaux. Au total, **plus de 100 actions sont répertoriées.**

Dans la continuité de 2016, de nombreuses réunions d'information ont permis en 2017 d'animer la démarche afin d'impliquer l'ensemble des collaborateurs. Pour cela, QUALITEL s'appuie sur un réseau dynamique de correspondants, chargés d'animer la politique RSE auprès de leurs équipes mais aussi de partager les bonnes pratiques.

Zoom

LANCEMENT DU PROJET « ACHATS RESPONSABLES »

En 2017, QUALITEL a souhaité mener une réflexion sur ses achats, pour déterminer ses impacts sur l'environnement et la société, et s'orienter vers des achats plus respectueux de l'environnement, de la société, des hommes, et répondant à des objectifs économiques. Le projet « achats responsables » a été lancé en juin et a réuni, au sein d'un groupe de travail, acheteurs, utilisateurs et prescripteurs. La première étape a consisté à dresser un état des lieux des typologies d'achats effectués, les difficultés rencontrées et les bonnes pratiques. Le groupe de travail a élaboré une charte interne des achats responsables, qui présente 8 principes à respecter lors d'un achat.



Pour en savoir plus,
 découvrez le rapport
 RSE 2017 de QUALITEL

D'autres thématiques ont fait l'objet d'actions RSE en 2017 : poursuite de la dématérialisation des processus, amélioration et sensibilisation sur le tri des déchets, renforcement de l'implication auprès des communautés au travers du développement du Fonds de dotation QUALITEL par exemple, ou encore moments de convivialité avec la projection de documentaires dans le cadre du Greenpeace Film Festival.

RESSOURCES HUMAINES



L'axe prioritaire de la politique sociale en 2017 a concerné l'adaptation et le développement des compétences des collaborateurs, notamment en lien avec la transformation numérique du groupe.



Convention interne du Groupe QUALITEL - ©24

5 valeurs fortes sont partagées par l'ensemble des collaborateurs du groupe : **respect, engagement et loyauté, progrès, esprit d'équipe et rigueur**

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

175 salariés
au 31 décembre 2017

RÉPARTITION PAR SEXE ET QUALIFICATION

ETAM

Employés, techniciens et agents de maîtrise



10



51

CADRES



71



43

TOTAL

81

94

RÉPARTITION FEMMES/HOMMES



54 %



46 %



En 2017, un travail a été mené sur les métiers du groupe et les missions et compétences liées, donnant lieu à une refonte des définitions des fonctions métiers et à la mise en place d'un « socle de compétences numériques » dont la maîtrise est désormais abordée lors de l'entretien annuel. Par ailleurs, un nouvel indicateur d'intéressement, sur le taux de participation au plan de formation, a été mis en place afin de mobiliser l'ensemble des collaborateurs sur ce sujet. Enfin, un test d'évaluation de la culture digitale a été effectué par chaque salarié, pour déterminer ses points forts et ses axes d'amélioration. Ce test a ensuite donné accès à « l'école du TANu » (Test d'Agilité Numérique) qui permet l'autoformation sur les sujets numériques, la maîtrise des outils informatiques, des réseaux sociaux...

Enquêtes thématiques

Deux enquêtes ont été menées auprès des collaborateurs afin de déterminer leur satisfaction vis-à-vis de la communication interne et de la formation et de définir des points d'amélioration. Ainsi, l'enquête sur la formation a mobilisé fortement (113 réponses) : pour près de 2/3 des collaborateurs, les formations suivies servent à enrichir les connaissances en lien avec leur poste mais aussi au-delà de leur cœur de métier et 80 % ont pu mettre en pratique les acquis de la formation.

UNE NOUVELLE FAÇON DE PRÉSENTER NOS MÉTIERS

2 vidéos ont été réalisées en 2017 afin de présenter le métier de responsable technique chez CERQUAL et de chargé d'affaires chez QIOS ; d'autres vidéos sont prévues en 2018.



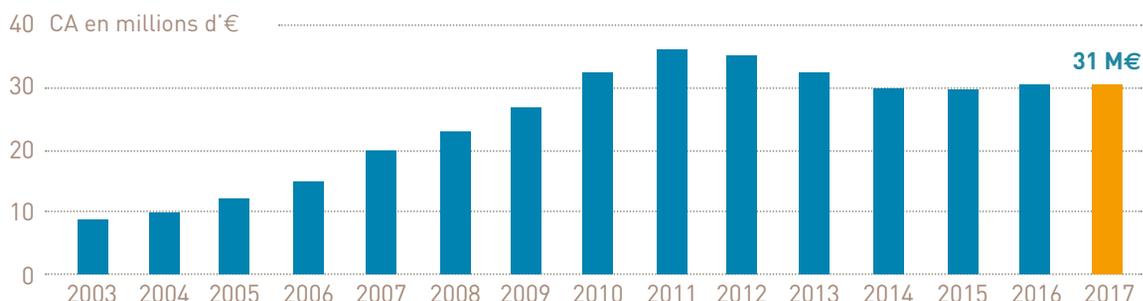
RÉSULTATS FINANCIERS



En 2017, QUALITEL a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 30 992 000 euros, chiffre stable par rapport à 2016. Les éléments relatifs à l'exercice 2017 du groupe intègrent CERQUAL Qualitel Certification, QIOS, et CÉQUAMI et CERWAY à 50 %.



Évolution du chiffre d'affaires depuis 2003



Bilan au 31 décembre 2017

ACTIF NET		PASSIF	
	K€		K€
Immobilisations incorporelles	3 715	CAPITAUX PROPRES	21 049
Immobilisations corporelles	3 401	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	1 029
Immobilisations financières	912	Emprunts et dettes financières	66
IMMOBILISATIONS	8 027	Dettes fournisseurs	11 604
Stocks et en cours	34	Dettes fiscales et sociales	4 482
Créances	13 275	Autres dettes	687
Trésorerie	18 278	Compte de régularisation	697
ACTIF CIRCULANT	31 587	DETTES	17 537
TOTAL ACTIF NET	39 614	TOTAL PASSIF	39 614



Compte de Résultat 2017



Crédits photos

©1 ©3 ©21 : françoisrenault.com • ©2 : 7 rue de Gravelle à Paris (75012) Certification Qualitel & Habitat et Environnement BBC Effinergie, pour PARIS HABITAT, architecte Fabienne Gérin-Jean, photo Frédéric DELANGLE • ©4 : L'oiseau des Iles à Nantes (44) Certification Habitat & Environnement, pour NANTES METROPOLE HABITAT, architecte Antonini DARMON, photo Valéry JONCHERAY • ©5 : Les Passerelles à Villeurbanne (69) Certification NF Logement Effinergie +, pour PITCH PROMOTION, architecte ATAUB ARTO, photo Xavier TOPALIAN • ©6 : Les jardins des Chenevières à Soisy sur Seine (91) Certification Qualitel et Habitat et Environnement EC, pour ANTIN RESIDENCES, architecte Atelier Félix, photo Axel HEISE • ©7 ©20 ©23 : Istock • ©8 : Tour Elithis Danube à Strasbourg (67), Certification Habitat & Environnement en cours de certification Opération pilote-expérimentation Bepos Effinergie 2013 en cours d'évaluation, pour SCCV TED, architecte XTU Architects Tour Elithis Danube, photo Mariusz MARCIN • ©9 : O'rizon à Gif-sur-Yvette (91), programme engagé dans la certification NF Habitat HQE, pour DREAM, visuel Architecte Ateliers 115 • ©10 : Les Solandres à Sainte Clotilde (97), Certification Habitat & Environnement, pour SODIAC, architecte Atelier GAMMA RUN BIGEY TECHER, photo Teddy TECHER • ©11 : Tour 25 à Bobigny (93), Certification Patrimoine Habitat BBC Effinergie Rénovation, pour EMMAUS HABITAT, architecte Groupe ELLIPSE, photo Erwann LE GARS • ©12 : Les Palanques à Bompas (66), Certification NF Habitat, pour ICADE PROMOTION, architecte S.E.L.A.R.L (Le Barcarès), photo ICADE PROMOTION • ©13 : Résidence Jardins d'Armande à Reims (51), NF Habitat Exploitation, Syndic Immocoop • ©14 : Résidence Bords de Sèvre à NANTES (44), NF Habitat Exploitation, Syndic CITYA Hôtel Dieu, architecte Profil Archi, photo Monsieur PAGES • ©15 : Morsang 2617L à Morsang Sur Orge (91), Certification Qualitel & Habitat et Environnement, pour IMMOBILIERE 3F, architecte TERRENEUVE, photo Maxime BESSIERES • ©16 : Le Jardin des Bassins à Bordeaux (33), Certification Qualitel & Habitat et Environnement BBC Effinergie, pour DOMOFRANCE, architecte Agence SCHURDIL-LEVRAUD, photo Paul ROBIN • ©17 : Société Privat, maison à La Roche-sur-Yon (85), certifiée NF Habitat HQE et labellisée Bepos Effinergie 2017, photo société Privat • ©18 : 11-13-17-19 Rue des Mariniers à PARIS (75014), Certification Habitat et Environnement Performance BBC Effinergie, pour RIVP, architecte Atelier Laurent CASTRO-Sophie DENISSOF et Associés, photo Christophe DEMONFAUCON • ©19 : Luminature à Bétheny (51), Certification NF Logement, pour BOUYGUES IMMOBILIER, architecte Humbert Di Legge / Cabinet Borderieux -Di Legge, photo BOUYGUES IMMOBILIER • ©22 : Lauréats 2015 du Fonds de dotation QUALITEL en région PACA : Apcars, Fondation Armée du Salut, SOLIHA Provence, Habitat Alternatif Social • ©24 : Venise événements

Conception et Réalisation  adonis création

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

