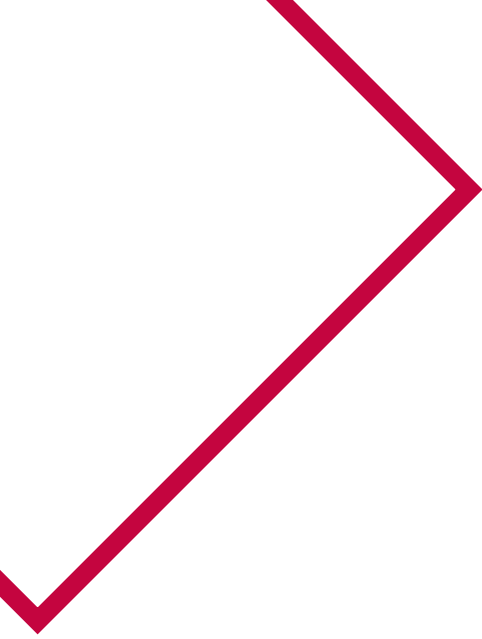
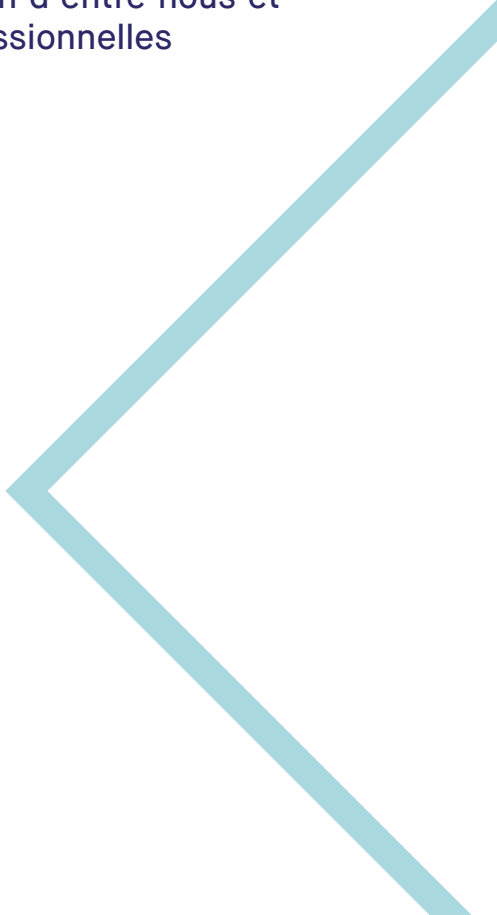


CHARTRE QUALITEL

ASSOCIATION
QUALITEL 
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT



Cette charte affirme les principes et les valeurs que nous partageons et que nous nous efforçons de mettre en œuvre au quotidien dans nos activités. Destinée aux collaborateurs, partenaires, clients, prestataires et à toutes autres parties prenantes de QUALITEL, elle engage chacun d'entre nous et nous guide dans nos pratiques professionnelles



QUALITEL œuvre depuis 1974 à la qualité de l'habitat, en s'appuyant sur des règles d'indépendance, d'intégrité et d'exigences professionnelles. Sa gouvernance rassemble tous les acteurs concernés par le logement notamment au sein de son conseil d'administration.

Les activités de certification et d'information du grand public de QUALITEL sont organisées au sein de différentes structures :

- › L'Association QUALITEL dédiée à l'activité d'intérêt général
- › CERQUAL Qualitel Certification, l'organisme certificateur
- › QUALITEL Espace Numérique du Logement
- › QUALITEL Formation
- › QIOS, l'évaluation et l'expertise
- › Le Fonds de dotation QUALITEL

ASSOCIATION
QUALITEL ◆
POUR LA QUALITÉ DU LOGEMENT

CERQUAL ◆
QUALITEL CERTIFICATION

QUALITEL ◆
FORMATION

QUALITEL ◆
ESPACE NUMÉRIQUE DU LOGEMENT

QIOS ◆

LE FONDS
DE DOTATION
ASSOCIATION QUALITEL



NOS VALEURS

Les valeurs de QUALITEL, partagées par l'ensemble de ses collaborateurs et de ses parties prenantes, fixent des droits et des devoirs communs en vue d'assurer la protection des intérêts de tous.

◆ **Respect** Le respect constitue la base des relations professionnelles au sein de QUALITEL, au travers des échanges entre ses différents collaborateurs, mais aussi dans sa collaboration avec l'ensemble de ses parties prenantes, afin de répondre au mieux à leurs besoins et attentes.

Le respect de ses engagements contractuels est pour QUALITEL un préalable nécessaire à la satisfaction et à la confiance de ses clients.

◆ **Engagement et loyauté** L'image de QUALITEL et la réputation de ses actions et engagements sont l'assurance de son développement et de sa pérennité. Ses collaborateurs s'engagent à la discrétion et à ne pas porter atteinte à la réputation de QUALITEL et de ses parties prenantes. Leur conduite doit être loyale et inspirée par l'intérêt de QUALITEL. Les relations d'honnêteté et de confiance sont garantes d'un environnement professionnel favorisant l'implication de tous.

◆ **Progrès** QUALITEL met en œuvre les moyens nécessaires pour que chacun puisse développer ses compétences dans un souci d'amélioration continue. Au travers de nos différentes activités, nous travaillons à améliorer la qualité de l'habitat en contribuant aux innovations de demain.

◆ **Esprit d'équipe** Chaque collaborateur joue un rôle essentiel dans le succès des missions de QUALITEL qui œuvre pour un environnement dynamique, collaboratif, une communication ouverte et un respect mutuel. L'expérience, l'enthousiasme et l'intelligence collective constituent la culture d'entreprise de QUALITEL.

◆ **Rigueur** La rigueur que les collaborateurs s'imposent dans l'exercice de leur métier, au travers du sérieux et du professionnalisme de chacun d'entre eux, garantit la qualité des activités et des services de QUALITEL.

NOS ENGAGEMENTS

Les principes éthiques de QUALITEL

L'éthique est au cœur des préoccupations de QUALITEL qui applique dans ses relations commerciales et dans sa politique de ressources humaines, les quatre principes suivants :

Agir en conformité avec les lois et les réglementations

QUALITEL et ses collaborateurs s'engagent à respecter les lois et réglementations applicables dans chaque pays où il exerce son activité, ainsi que les diverses politiques éthiques, règles professionnelles et directives établies par QUALITEL dans ses divers domaines d'activité.

Le respect des règles de droit notamment en matière de fraude, de blanchiment

d'argent, de financement du terrorisme et de corruption est essentiel pour QUALITEL.

Chacun de ses collaborateurs est aussi invité à faire part de ses questions et éventuelles difficultés auprès de sa hiérarchie ou des services des ressources humaines et a le devoir de les alerter en cas de non-respect des règles observées.

Prévenir les conflits d'intérêt et veiller à l'impartialité et l'indépendance

QUALITEL a mis en place des instances constituées des parties intéressées, chargées de veiller au respect des principes d'impartialité et d'indépendance : le conseil d'administration, le conseil de surveillance et le comité NF Habitat. Les référentiels de certification sont soumis à la consultation de ces parties, où ne domine aucun intérêt particulier. Leur contenu évolue pour s'adapter aux avancements techniques et aux attentes de ses clients, partenaires et grand public.

Dans le cadre de la prévention des conflits d'intérêt, les collaborateurs doivent à cet effet :

› Déclarer toute association passée, future ou toute activité exercée directe-

ment ou indirectement, qui le placerait dans une situation de conflit d'intérêts avec QUALITEL.

› Éviter de se trouver confronté à des situations dans lesquelles leur intérêt personnel ou celui de personnes physiques ou morales auxquelles ils sont ou dont ils sont proches, est contraire aux valeurs de QUALITEL.

› Se conformer aux règles définies, y compris celles relatives à la confidentialité et l'indépendance par rapport à tout intérêt commercial ou autre.

› Révéler toute situation dont il a connaissance qui peut confronter QUALITEL ou lui-même, à un conflit d'intérêts.

Veiller à la qualité de ses relations avec les différents acteurs du secteur

> Ses collaborateurs

La politique des ressources humaines de l'entreprise est fondée sur le dialogue, la qualité de vie au travail, les principes de confiance, de non-discrimination et de respect mutuel. QUALITEL entend appliquer une politique de ressources humaines équitable et conforme aux lois en matière d'égalité entre les hommes et les femmes, de respect de la vie privée, de promotion de la diversité, de lutte contre toutes les formes de discriminations, de protection de la santé et de la sécurité au travail, de prévention et de sanction de toutes les situations de harcèlement.

> Ses clients et partenaires

QUALITEL attache la plus haute importance à la satisfaction de ses clients et partenaires, qui repose sur la qualité des produits et des services, la bonne information, la loyauté, la transparence. Il s'engage à être à l'écoute de leurs besoins, répondre au mieux à leurs attentes, à s'adapter et à proposer des produits et services appropriés tout en respectant ses propres contraintes et obligations.

> Ses prestataires et fournisseurs

Ils sont sélectionnés sur la base de critères de qualité, de compétence, de performance, de coût et d'adéquation aux besoins. QUALITEL s'attache à établir avec eux des relations de confiance et de loyauté, garantes d'un meilleur niveau de prestations pour ses clients. QUALITEL attend d'eux un engagement équivalent en termes de respect, de transparence, d'équité, de loyauté des pratiques de vente, de protection des informations confidentielles et de la propriété intellectuelle, de lutte contre la corruption, d'indépendance et d'impartialité, de prévention des conflits d'intérêts et plus largement, d'éthique des affaires.

> Les concurrents

QUALITEL applique des méthodes respectueuses du principe d'une concurrence saine et loyale.

Informier le grand public et promouvoir la qualité de l'habitat

QUALITEL veille, au travers d'une information claire et accessible à tous, à rendre les particuliers attentifs à la qualité de leur logement et à faire progresser celle-ci aux côtés des professionnels.

L'Association QUALITEL alloue l'intégralité de ses excédents financiers au service de l'intérêt général et des activités du Groupe.

Le Fonds de dotation QUALITEL permet de valoriser des initiatives variées de recherche, d'éducation et d'accompagnement pour un logement de qualité, notamment pour les personnes les plus défavorisées.



NOS ENGAGEMENTS

Les politiques RSE et qualité

QUALITEL s'est engagée en 2016 dans une politique RSE qui s'inscrit dans le cadre de principes fondamentaux, tels ceux de la Déclaration universelle des droits de l'homme et ceux énoncés par l'OIT (organisation internationale du travail) et l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques). Elle s'engage à répondre aux objectifs de développement durable des Nations Unies.

QUALITEL œuvre pour la protection de l'environnement et favorise la réduction de l'impact de l'activité humaine sur la nature. Elle développe et propose des activités et des référentiels de certification qui intègrent les préoccupations environnementales et de développement durable. Son action vise à accompagner le secteur du bâtiment dans la transition écologique, la sobriété dans l'acte de construire et rénovation et dans les usages des occupants des logements.

QUALITEL met en œuvre depuis plusieurs années une politique qualité orientée sur 3 axes :

- › La satisfaction de ses parties prenantes en lien direct avec ses activités.
- › L'amélioration continue, en s'évaluant, en innovant et en faisant évoluer ses activités, produits et services. En améliorant ses produits, ses outils et ses technologies et en proposant de nouveaux.
- › Le respect des normes d'accréditation*, lois et réglementation applicables par QUALITEL et ses collaborateurs.

* CERQUAL Qualitel Certification est accrédité par le Cofrac sous le n°5-0050 par la section certification de produits et services, liste des sites accrédités et portée disponibles sur www.cofrac.fr



28 rue du Rocher 75008 Paris

Tél. : 01 42 34 53 00

www.qualitel.org