



# SYNTHÈSE DU RÉFÉRENTIEL CERTIFICATION NF HABITAT – NF HABITAT HQE

## EXPLOITATION PLEINE PROPRIÉTÉ

Collectif, Maison individuelle, Résidence services et Établissement médico-social

# INTRODUCTION

Aux côtés des professionnels et des pouvoirs publics, l'Association QUALITEL agit en faveur de logements plus sûrs et plus performants mais également plus durables et responsables. QUALITEL accompagne les évolutions du secteur de l'habitat en menant des actions concrètes, à travers :

- › **la certification des logements en construction et rénovation (collectifs et individuels) et en exploitation (collectifs),**
- › **la sensibilisation et l'information des particuliers sur les enjeux et critères essentiels de la qualité des logements.**

Sa filiale CERQUAL Qualitel Certification, organisme certificateur impartial et indépendant, est mandatée par AFNOR Certification pour délivrer la certification NF Habitat pour le logement collectif et individuel. La certification NF Habitat peut être associée à la marque HQE, qui caractérise un niveau de performance supérieur. Cette certification a vocation à proposer aux professionnels et aux particuliers un signe de qualité reconnu, sur lequel les pouvoirs publics peuvent s'appuyer pour accompagner les politiques du logement et ainsi répondre aux enjeux du secteur.

La certification NF Habitat HQE répond en outre aux indicateurs Environnementaux et à certains indicateurs Sociaux et de Gouvernance attendus dans une démarche d'Investissement Socialement Responsable (ISR).

Plus largement, la certification NF Habitat – NF Habitat HQE contribue à l'atteinte de 10 des 17 objectifs de Développement Durable (ODD) fixés par l'Organisation des Nations Unies pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous.

Le référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE est fondé sur les travaux de l'Association QUALITEL et de CERQUAL Qualitel Certification ainsi que sur les principes et valeurs

de la marque NF. Il s'appuie sur le cadre de référence du bâtiment durable, élaboré par l'Alliance HQE-GBC et ses partenaires, structuré autour de quatre engagements : qualité de vie, respect de l'environnement, performance économique et management responsable.

Le référentiel NF Habitat – NF Habitat HQE s'adapte en permanence aux évolutions du secteur et de notre société. Il permet par exemple de répondre aux nouvelles aspirations des Français pour leur logement ainsi qu'aux enjeux de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

L'offre de certification NF Habitat s'est enrichie de nouveaux profils pour accompagner les professionnels dans leurs démarches en faveur de l'environnement, du confort et de la santé des habitants. Les professionnels peuvent ajouter à la certification NF Habitat – NF Habitat HQE certaines exigences pour leur permettre d'atteindre des performances supérieures sur des thèmes spécifiques et valoriser leur réponse aux enjeux de notre société.

Le présent document est une synthèse du référentiel de certification (Règles de certification - Référentiels applicatifs) auquel il y a lieu de se reporter pour connaître le détail des exigences.

## À propos du Groupe QUALITEL :

Depuis 1974, QUALITEL fait progresser la qualité de l'habitat neuf et existant au travers de 5 missions : l'information du grand public, la certification de la qualité et des performances du logement, la recherche et le développement, la formation, l'évaluation et l'expertise. Son organisme certificateur CERQUAL Qualitel Certification, accompagne les promoteurs, constructeurs, bailleurs, professionnels de la rénovation, syndicats de copropriété, collectivités territoriales et aménageurs pour construire, rénover ou exploiter des logements de qualité, sains, confortables et durables, pour le bien-être de leurs occupants. Ce sont près de 3,5 millions de logements qui ont été certifiés depuis 50 ans.

# REPÉRAGE

## CHAMPS COUVERTS PAR LES APPLICATIFS NF HABITAT - NF HABITAT HQE :

La certification Exploitation pleine propriété s'adresse aux gestionnaires de parc immobilier d'habitation (bailleur social ou privé).

	Maison individuelle de particulier	Logement (Collectif, maison individuelle)	Résidence Services (Étudiants, Travailleurs, Séniors, etc.)	Établissement médico-social
Construction métropole	Construction Maison + Logement NF 500-10		Construction RS NF 500-11	Construction EMS NF 500-12
Construction Guadeloupe		Construction Logement NF 500-22		
Construction Guyane		Construction Logement NF 500-20		
Construction Île de la Réunion		Construction Logement + RS NF 500-18		
Construction Martinique	Construction Maison + Logement NF 500-23			
Construction Principauté de Monaco		Construction Logement NF 500-21		
Rénovation métropole	Rénovation Maison NF 500-02	Rénovation Logement + RS NF 500-13 (pleine propriété)		Rénovation EMS NF 500-14
		Rénovation Copropriété NF 500-15		
Rénovation Guadeloupe		Rénovation Logement + RS NF 500-24 (pleine propriété)		
Rénovation Île de la Réunion		Rénovation Logement + RS NF 500-19 (pleine propriété)		
Exploitation		NF 500-16 (pleine propriété)		
		NF 500-17 (copropriété)		

L'applicatif Exploitation est composé de deux parties

**SYSTÈME DE MANAGEMENT RESPONSABLE** | **QUALITÉ DES BÂTIMENTS ET DES PRATIQUES EN EXPLOITATION**

Chacune de ces 2 parties est organisée en rubriques comprenant des exigences.



# SOMMAIRE

| Processus ..... 04-06

## **PARTIE ORGANISATION DU PROFESSIONNEL** ..... 07-09

### **Organisation, pilotage et évaluation** ..... 07-09

| SMR - Système de Management Responsable ..... 07

| QBEX - Qualité des bâtiments et des pratiques en exploitation ..... 08

| Les indicateurs de performance de l'exploitation ..... 09

## **PARTIE SERVICES CLIENT** ..... 10-11

### **Services associés inclus : L'Espace Client** ..... 10

### **Services associés sur devis : CLÉA** ..... 11

| Profil et label ..... 12

# PROCESSUS GÉNÉRAL

## PROCESSUS DE CERTIFICATION

### Audit annuel du professionnel

Visites des bâtiments par échantillonnage

Délivrance du droit d'usage de NF Habitat ou NF Habitat HQE

Déclaration des bâtiments éligibles

Délivrance par CERQUAL Qualitel Certification d'une attestation NF Habitat ou NF Habitat HQE par bâtiment

## PARC IMMOBILIER ÉLIGIBLE ET MARQUE DÉLIVRABLE

### Marque déclarée

(Bâtiments d'habitation certifiés et livrés conformes à au moins l'une des certifications suivantes)

### Marque délivrable

Qualitel (millésime 1999 mise à jour juin 2001 a minima)	NF Habitat
Habitat & Environnement (hors référentiel H&E DOM)	NF Habitat et/ou NF Habitat HQE
Patrimoine Habitat	NF Habitat
Patrimoine Habitat & Environnement	NF Habitat et/ou NF Habitat HQE
NF Logement	NF Habitat
NF Habitat	NF Habitat
NF Logement HQE	NF Habitat et/ou NF Habitat HQE
NF Habitat HQE	NF Habitat et/ou NF Habitat HQE

Depuis 2016, il est possible de faire rentrer dans le périmètre de certification les bâtiments existants n'ayant pas fait l'objet d'une certification à la conception. Ces bâtiments devront faire l'objet d'un BPH Exploitation (Bilan Patrimoine Habitat en exploitation) et répondre à des prérequis techniques.

## LE RÉFÉRENT NF HABITAT EXPLOITATION

Le recours à un référent NF Habitat Exploitation est obligatoire. C'est la personne physique qui maîtrise l'intégralité du référentiel de certification. Il est l'interlocuteur de CERQUAL Qualitel Certification et de tous ses intervenants.

En fonction de l'organisation du gestionnaire et de son périmètre de certification, celui-ci peut désigner plusieurs référents.

### Son rôle :

- › S'assurer de l'avancement des plans de travaux pluriannuels éventuels
- › S'assurer de la maîtrise du référentiel de certification dans la gestion du patrimoine immobilier
- › Veiller à la gestion du patrimoine immobilier conformément aux objectifs définis et exigences du référentiel de certification
- › S'assurer que les outils associés sont utilisés

## LES VISITES

L'objectif des visites des bâtiments est de vérifier l'application sur site des exigences de l'applicatif Exploitation. C'est l'occasion de mettre en avant les problématiques liées à l'usage afin d'en tirer les enseignements aussi bien en conception qu'en exploitation.

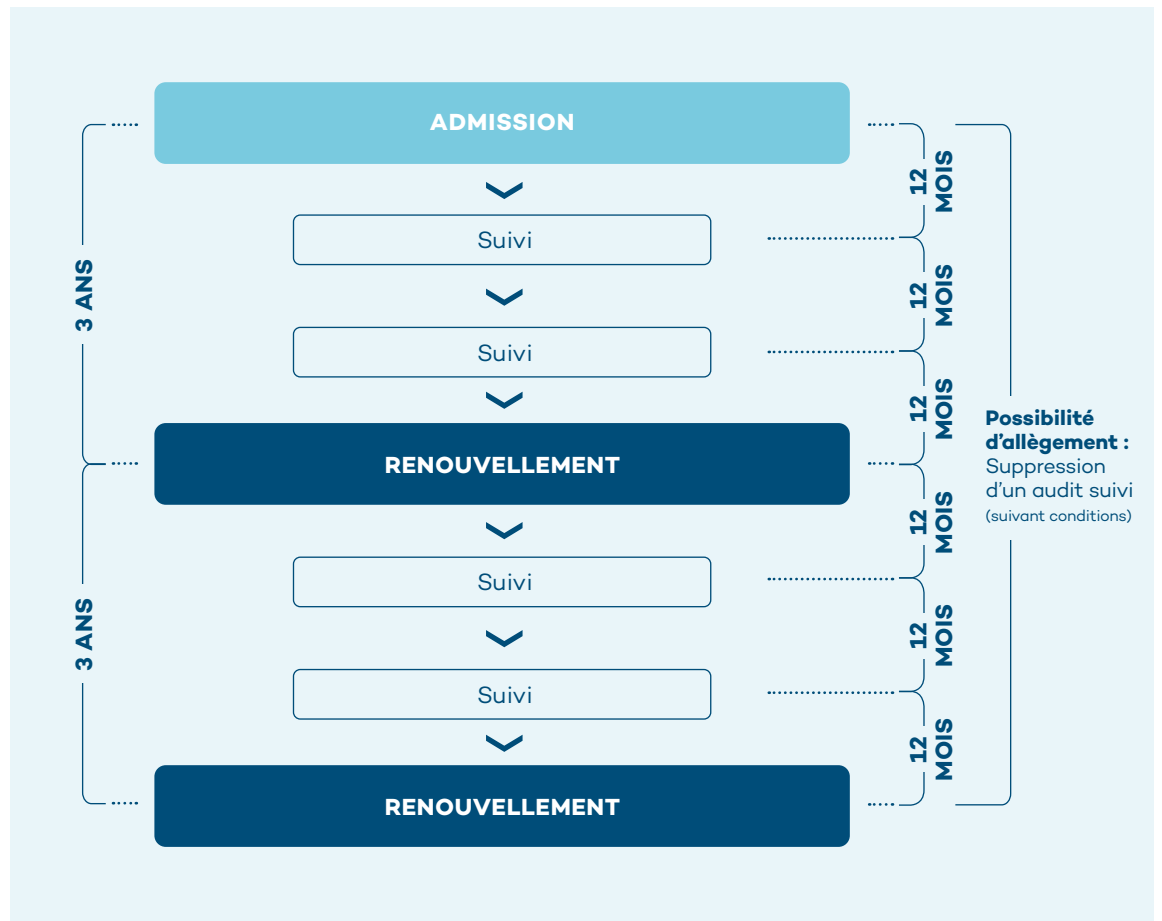
En aucun cas, ces visites ne s'apparentent à un diagnostic technique faisant état d'un niveau de vétusté du bâtiment.

# OBTENTION DU DROIT D'USAGE GLOBAL

## OBTENIR LE DROIT D'USAGE DE LA MARQUE DE CERTIFICATION

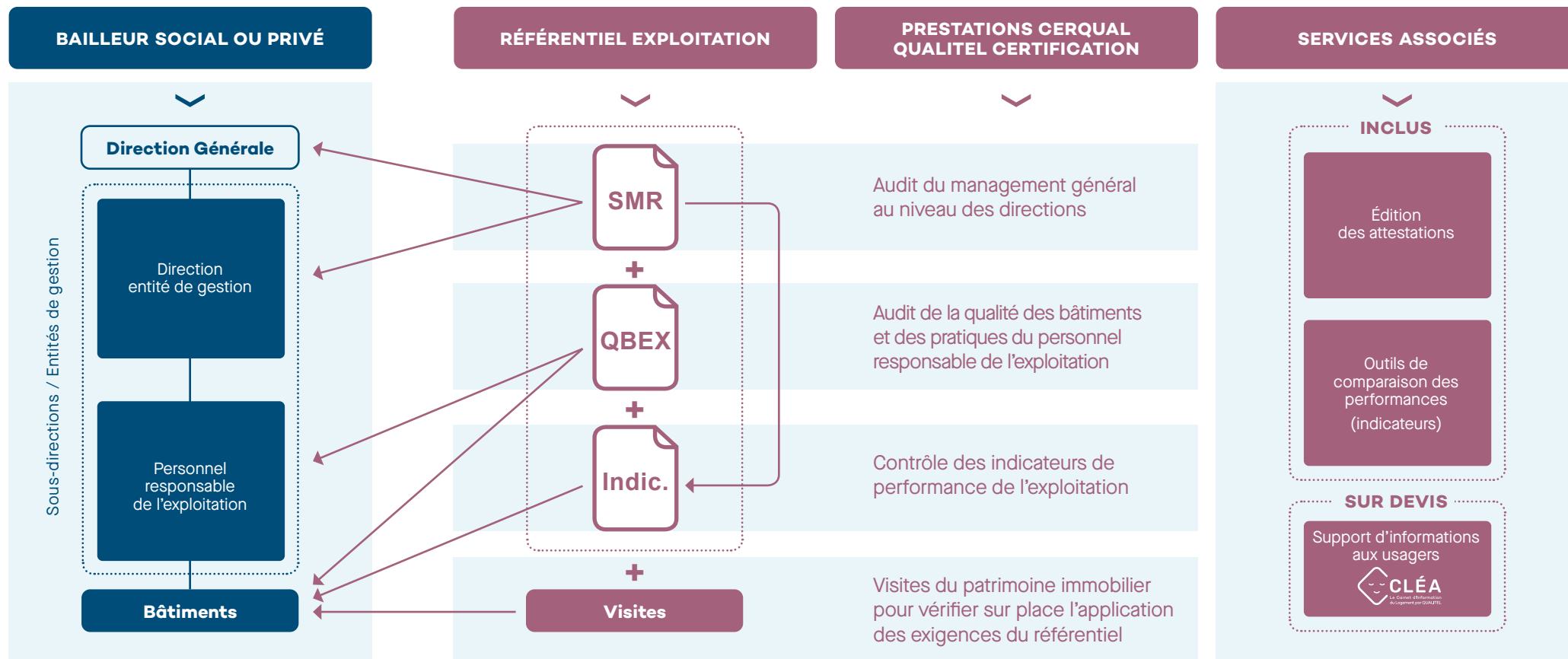


## PROCESSUS DE SUIVI ET DE RENOUELEMENT (AUDIT)





# I PROCESSUS DE CERTIFICATION DÉTAILLÉ



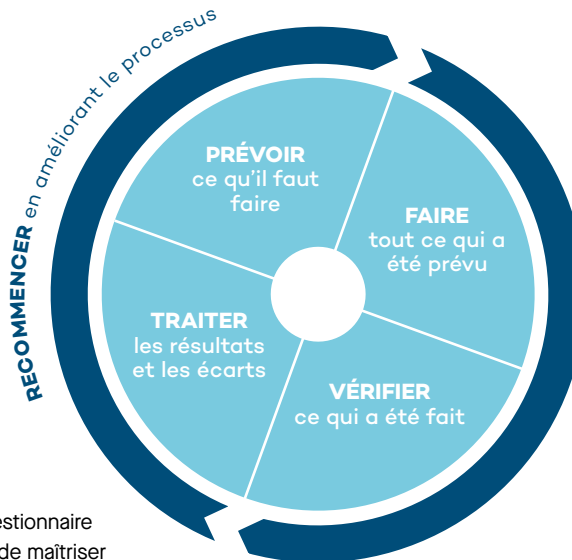
# SMR - SYSTÈME DE MANAGEMENT RESPONSABLE

**Objectif :** La rubrique SMR s'adresse aux gestionnaires de parc immobilier d'habitation qui souhaitent mettre en place un système de management responsable sur l'ensemble de leur patrimoine certifié.

## CONTENU DE LA RUBRIQUE

- › Domaine d'application
- › Références normatives
- › Termes et définitions
- › Contexte de l'organisme
- › Responsabilité de la Direction Générale
- › Organisation
- › Ressources et moyens
- › Exploitation des bâtiments
- › Évaluation
- › Amélioration

**Commentaire :** La démarche a pour objectif de permettre au gestionnaire de parc de s'assurer de la pérennité de la qualité des bâtiments, de maîtriser les dépenses d'exploitation, de contribuer aux enjeux environnementaux et de conserver voire d'améliorer la satisfaction des habitants.



## Audit et contrôles

- › Audit du système de management de l'organisation des différentes directions (Direction Générale, Sous-directions). Deux niveaux d'engagement possibles : NF Habitat ou NF Habitat HQE

## Principales exigences NF Habitat

- › Système de management à mettre en place
- › Recours à un référent NF Habitat Exploitation
- › Mise en place de l'indicateur consommation énergétique
- › Définition de la stratégie patrimoniale
- › Engagement dans une démarche de réduction des consommations énergétiques et d'émissions de gaz à effet de serre
- › Gestion des emplois et des compétences des collaborateurs
- › Réalisation de travaux à la relocation ou programmés permettant de conserver voire d'améliorer la qualité initiale du bâtiment
- › Organisation et planification des interventions techniques (maintenance préventive ou curative, plan de travaux...)
- › Mise en place d'un système de relevé des consommations par poste (eau froide, eau chaude, électricité...)

### En cas de mise en copropriété par le bailleur :

- › Gestion du découpage de la future copropriété par un géomètre, en présence du syndic présent
- › Participation et suivi de la rédaction du règlement de copropriété et des charges de copropriété
- › Élaboration d'un plan de travaux
- › Formation sur le fonctionnement d'une copropriété pour les futurs copropriétaires

## Principales exigences NF Habitat HQE, en complément de NF Habitat

- › Gestion des risques économiques, sociaux, environnementaux
- › Méthode de travail collaboratif
- › Politique d'achat « responsable »
- › Charte « Chantier propre » pour chaque intervention
- › Indicateurs de performance sur les consommations d'eau, le changement climatique, les dépenses d'exploitation

# QBEX - QUALITÉ DES BÂTIMENTS ET DES PRATIQUES EN EXPLOITATION

**Objectif :** La rubrique QBEX a pour objectif de maintenir le niveau de qualité des bâtiments exploités, de maîtriser les charges et de favoriser la qualité environnementale. De plus elle répond aux engagements du cadre de référence du bâtiment durable de l'Alliance HQE-GBC : Qualité de Vie, Respect de l'Environnement, Performance Economique.

## CONTENU DE LA RUBRIQUE

### Pour la Qualité de Vie : pérennité et qualité

- › Qualité intrinsèque des bâtiments certifiés
- › Qualité des documents d'exploitation
- › Qualité des travaux réalisés en exploitation

### Pour la Performance Économique : maîtrise des charges et des dépenses

- › Contrats d'entretien et de maintenance
- › Contrôles des interventions de maintenance et de travaux
- › Suivi des performances

**Commentaire :** La qualité intrinsèque du bâtiment se justifie par le fait que le bâtiment a été certifié à la conception ou qu'il répond au niveau technique minimal du BPH Exploitation (Bilan Patrimoine Habitat en exploitation).

### Pour le Respect de l'Environnement : qualité environnementale

- › La gestion de l'énergie
- › La gestion de l'eau
- › La gestion des déchets
- › Les produits d'entretien
- › Les produits de construction



## Audit et contrôles

- › Audit de l'organisation des entités de gestion et visites de bâtiments pour vérifier l'application des exigences sur site.

## Principales exigences NF Habitat et NF Habitat HQE

- › Choix des nouveaux produits et équipements équivalents à la conception d'origine aux niveaux acoustique, thermique, environnemental, sanitaire, ou changement justifié par une analyse en coût global
- › Contrats d'entretien et de maintenance adaptés
- › Contrôle des interventions et du respect des engagements contractuels
- › Bilan annuel des consommations, analyse des résultats et mesures correctives si nécessaires
- › Mise en place de bonnes pratiques pour préserver et améliorer la qualité environnementale.



# LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DE L'EXPLOITATION

Les indicateurs de performance de l'exploitation sont des outils de pilotage, de communication et de benchmark. Ils permettent d'avoir une information année après année de l'évolution des performances des bâtiments en exploitation.

## OBJECTIFS : CALCULER, ANALYSER, PROGRESSER

- › Calculer les indicateurs chaque année
- › Analyser l'évolution des indicateurs
- › Mettre en place des actions d'amélioration

**Commentaire :** Le gestionnaire titulaire du droit d'usage de la certification NF Habitat associé ou non à la marque HQE pour l'applicatif NF Habitat Exploitation pleine propriété bénéficie d'une plateforme interactive et collaborative d'analyse et d'évaluation de la performance de l'ensemble de son parc immobilier. Ce service dédié lui permet notamment de mieux suivre les indicateurs environnementaux et de comparer les bâtiments, au sein de son parc et au niveau national.



### Indicateur NF Habitat

- › La consommation d'énergie non renouvelable (kWh EP/m<sup>2</sup> Shab.an)

### Indicateurs NF Habitat HQE

- › Le changement climatique (kg CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> Shab.an)
- › La consommation d'eau (m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> Shab.an)
- › Les « dépenses d'exploitation » (€/m<sup>2</sup> Shab.an)
- › Non obligatoire : La quantité de déchets d'exploitation hors déchets ménagers (tonne/an)

# | SERVICES ASSOCIÉS INCLUS : L'ESPACE CLIENT

**Le portail** : Des services en ligne sur une plateforme interactive et collaborative.

Suivi du processus de certification

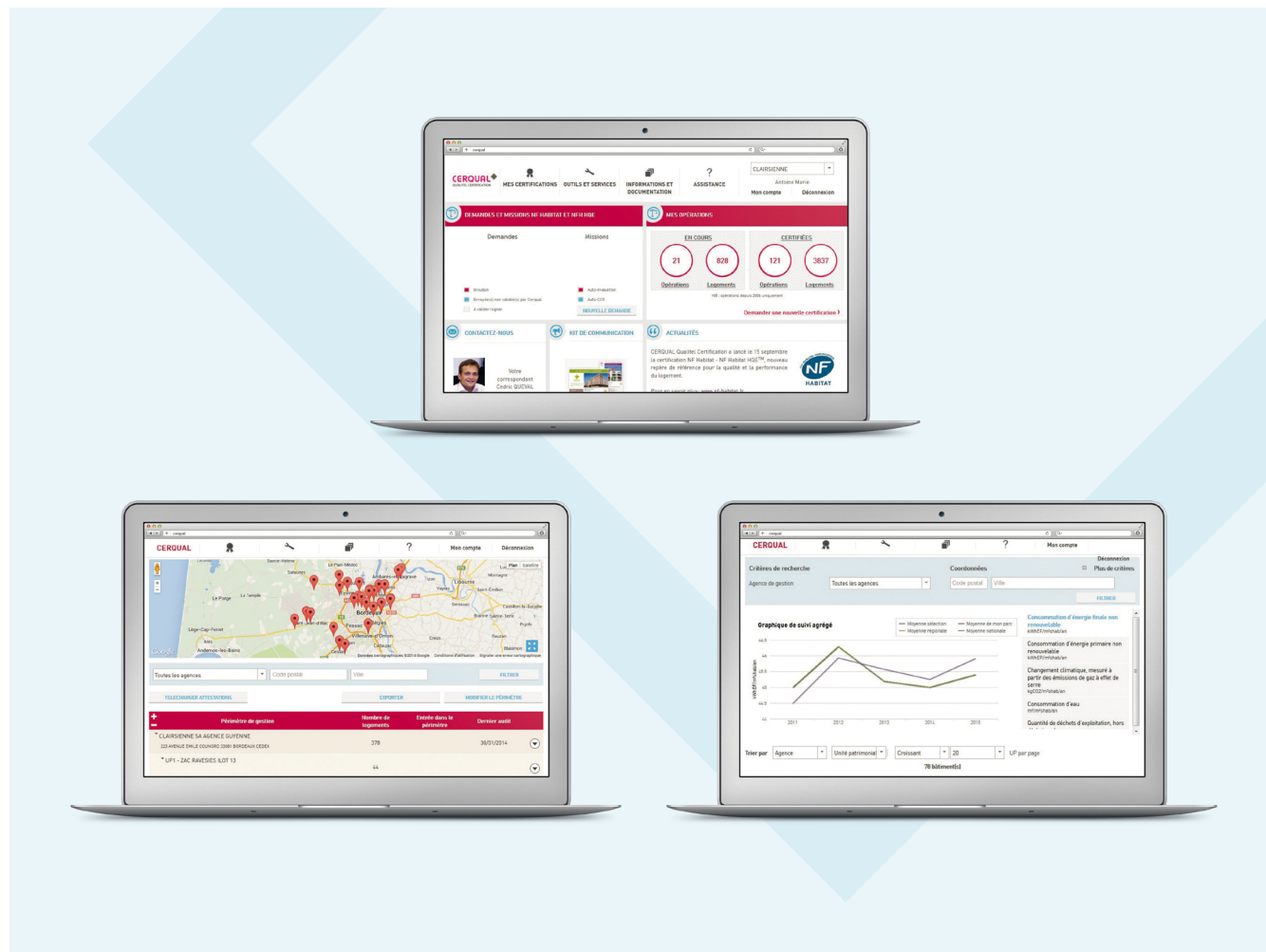
Gestion du périmètre certifié

Édition des attestations par bâtiment

Suivi des indicateurs de performances

Comparateur et outil d'analyses statistiques

Benchmark (échelle du parc, régionale et nationale)



# | SERVICES ASSOCIÉS SUR DEVIS : CLÉA

CLÉA est un Carnet d'Information du Logement qui vise à préserver et améliorer la qualité des logements et des résidences en rassemblant toutes les informations nécessaires à la gestion et à l'entretien. CLÉA vous permet d'accompagner et d'aider les occupants à connaître le fonctionnement de leur logement et faciliter sa gestion ainsi que son entretien pour préserver sa qualité dans le temps.

## CLÉA, DES BÉNÉFICES CONCRETS AU QUOTIDIEN

- › Facilitez l'usage et l'entretien des logements et des résidences (documentation technique et patrimoniale, guide des équipements, conseils et coordonnées utiles)
- › Informez les habitants et le gestionnaire avec un guide des équipements, des conseils d'experts QUALITEL et un outil de suivi des consommations d'énergie
- › Valorisez le patrimoine grâce au maintien de la qualité (envoi des rappels d'entretien des équipements aux habitants et au gestionnaire)
- › Améliorez la satisfaction des habitants (informations régulières sur la résidence et le quartier, actualités...)

**Nota :** Ce service associé est hors accréditation.

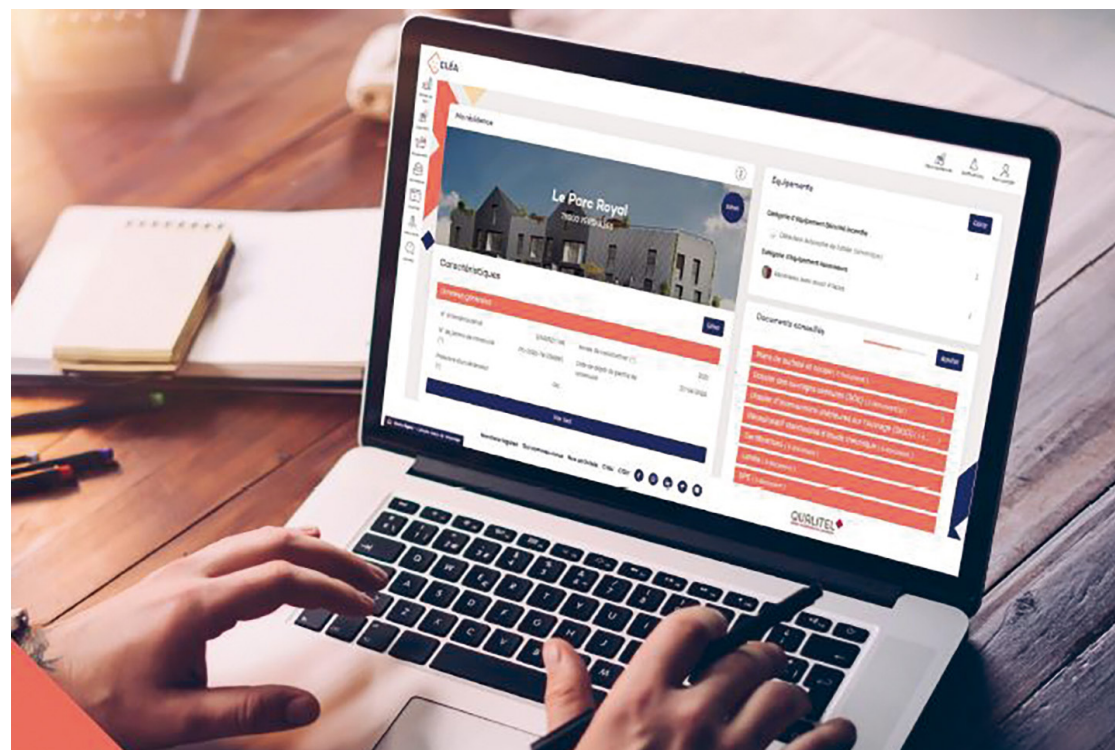


RÉPOND AUX  
RÉGLEMENTATIONS

**RT2012 & RE2020**  
Suivi des consommations

**CIL**

Carnet d'Information du Logement



# POUR ALLER PLUS LOIN : TAXINOMIE ET LABEL BBCA

## PROFIL TAXINOMIE

Le règlement européen sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durable « taxinomie européenne » a été publié en juin 2020. L'objectif est d'établir les critères permettant de déterminer si une activité économique est considérée comme durable sur le plan environnemental. Les exigences ci-dessous permettent de s'assurer qu'un bâtiment, en cours d'exploitation, est aligné aux critères de la Taxinomie européenne, correspondant au chapitre 7.7. Acquisition et gestion de biens immobiliers du règlement européen.

**Commentaire :** Un profil est optionnel et s'obtient sur demande du Titulaire, pour un ou plusieurs bâtiments. De ce fait, les exigences du profil Taxinomie ne sont à auditer uniquement pour les bâtiments d'un gestionnaire ayant fait la demande auprès de CERQUAL.



## LABEL BBCA EXPLOITATION

Le label BBCA Exploitation est accessible pour un bâtiment, à la demande du gestionnaire. Ce label porte sur une méthode de mesure et de valorisation des bonnes pratiques bas carbone exemplaires en termes d'exploitation.

La demande de label ne peut se faire que pour un bâtiment certifié NF Habitat dans le cadre d'un droit d'usage global de l'applicatif Exploitation Pleine Propriété.

Le processus permettant d'obtenir le label, pour un bâtiment, est le suivant :

- › Évaluation Label, qui consiste à vérifier la conformité du bâtiment en cours d'exploitation aux exigences du label ;
- › Délivrance du certificat du label BBCA Exploitation pour une durée de 3 ans ;
- › CCR Label, qui consiste à vérifier la conformité du bâtiment en cours d'exploitation aux exigences du label, en réalisant un contrôle de cohérence par échantillonnage des matériaux mis en œuvre durant l'exploitation, avec visite sur site.





**136 boulevard Saint Germain – 75006 Paris**  
**Tél. : 01 42 34 53 00 – [qualitel.org](http://qualitel.org) - [nf-habitat.fr](http://nf-habitat.fr)**

Organisme certificateur de l'Association QUALITEL  
Accréditation COFRAC n°5-0050 - Section certification de produits et services,  
listes des sites accrédités et portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

**CERQUAL**   
QUALITEL CERTIFICATION