



LE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ

CERTIFICATION **EXPLOITATION**

Applicatif NF 500-16 V5.1
Applicable à partir du 01/01/2026

CERQUAL 
QUALITEL CERTIFICATION

PRÉAMBULE

Accompagnant les politiques publiques depuis plus de 40 ans, l'Association QUALITEL a toujours contribué à faire progresser la qualité des logements au bénéfice de l'habitant, essentiellement au travers de la certification et plus récemment via l'information des particuliers.

L'Association QUALITEL estime aujourd'hui nécessaire de donner une impulsion forte à son action selon 3 axes :

- > promouvoir un habitat sain, confortable, respectueux de l'environnement, économiquement soutenable et adapté à son contexte, et ce, quelle que soit l'étape du cycle de vie concernée ;
- > favoriser le bon usage de son logement par les habitants ;
- > intégrer largement les outils numériques.

Depuis 1974, ce sont plus de 2 millions de logements qui ont été certifiés et les rythmes annuels de demande ont plus récemment dépassé les 150 000 logements pour CERQUAL Qualitel Certification, organisme certificateur, filiale de l'association. Néanmoins, ce développement de la certification du logement au sein de l'Association QUALITEL s'est fait au travers d'un nombre important de marques, associées à autant de référentiels de certification.

C'est pourquoi, l'Association QUALITEL a décidé en 2011 de faire converger ces référentiels vers un référentiel « générique » associé à une seule marque de certification. Le référentiel « générique » est fondé sur un nouveau cadre de référence, appelé cadre de référence du bâtiment durable, élaboré par l'Association HQE et ses partenaires. Ce référentiel, décliné en plusieurs référentiels applicatifs (liés à la spécificité des ouvrages concernés) est aussi fondé sur des processus de certification harmonisés et le recours important aux outils informatiques.

Le choix de la marque s'est porté sur la marque NF, appliquée à l'habitat, NF Habitat, associée ou non à la marque HQE, caractérisant un niveau de performance supérieur. Cette nouvelle certification portée par CERQUAL Qualitel Certification pour le logement collectif et individuel groupé a ainsi vocation à proposer aux professionnels, aux particuliers et aux pouvoirs publics un signe de qualité reconnu pour accompagner les politiques du logement. Elle est à même de répondre aux nouveaux enjeux du logement.

Champ d'application :

Bâtiments de logements collectifs (immeuble, cage d'escaliers associés à des logements) ou maisons individuelles groupées ou un ensemble de maisons accolées, en pleine propriété, à destination :

- > Logements d'habitation (location, résidence hôtelière sans services)
- > Résidence services (Etudiants, Travailleurs, Seniors, résidence hôtelières avec services, foyer ou résidence à vocation sociale, EHPA)
- > Etablissement médico-social (EHPAD, FAM, MAS, EHPA ERP type J)

La certification ne peut être demandée que pour un bâtiment dans sa totalité à l'exception des parties de bâtiment n'entrant pas dans le champ d'application (par exemple, commerces situés au Rdc d'un bâtiment d'habitation).



Information



Recommandation



Alerte



Profil Économie Circulaire



Collectif



Maisons groupées



Maison individuelle de particulier



SOMMAIRE

 ORGANISATION DU PROFESSIONNEL		5
1	Généralités Exploitation	6
2	Système de Management Responsable	10
3	Qualité des bâtiments et des pratiques en exploitation	43
 LABELS		63
1	Label BBCA Exploitation	64

ORGANISATION DU PROFESSIONNEL

- | Généralités Exploitation
- | Système de Management Responsable
- | Qualité des bâtiments et des pratiques en exploitation

Généralités Exploitation

L'applicatif Exploitation ne comporte qu'un seul niveau de maturité qui correspond au niveau M3.

CHAPITRE 1. Présentation de l'applicatif Exploitation

1.1 - Gestionnaires de parc immobilier d'habitation

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



L'applicatif Exploitation s'adresse aux gestionnaires de parc immobilier d'habitation qui souhaitent s'inscrire dans une démarche pour :

- La performance de leurs bâtiments ;
- Maîtriser les dépenses d'exploitation pour une qualité de services acceptée et attendue ;
- Contribuer aux enjeux environnementaux ;
- Conserver ou améliorer la satisfaction de leurs locataires.

L'application d'une telle démarche permet au Demandeur d'avoir une appréciation de la qualité de son organisation et de son management et de valoriser son aptitude à bien gérer un parc immobilier au niveau de sa pérennité, sa maîtrise des dépenses et sa qualité environnementale. Le référentiel traite également du rôle du gestionnaire vis-à-vis de la communication auprès des habitants.

Le gestionnaire de parc immobilier engagé dans cette démarche doit mettre en place des indicateurs. Ceux-ci donnent une information année après année de l'évolution des performances des bâtiments en exploitation.

Les règles de certification définissent le processus de l'applicatif Exploitation. Elles doivent être respectées.

1.2 - Composition de l'applicatif Exploitation

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



L'applicatif Exploitation est composé de deux rubriques :

- Système de Management Responsable : SMR
- Qualité des bâtiments et des pratiques en Exploitation : QBEX

CHAPITRE 2. Le SMR

2.1 - Organisation adaptée aux objectifs techniques

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



Cette partie couvre les points clés pour s'assurer d'une organisation adaptée aux objectifs techniques, économiques et environnementaux, lors de l'exploitation des bâtiments. Elle s'organise en cinq séquences consécutives permettant de rentrer dans un processus d'amélioration continue :

1. Responsabilité de la Direction Générale
2. Ressources et moyens
3. Exploitation des bâtiments
4. Evaluation (dont les Indicateurs)
5. Amélioration

Des exigences sont applicables uniquement au droit d'usage NF HABITAT HQE.

CERQUAL audite, sur la base du SMR, l'organisation et le management de la Direction Générale et des Directions des entités de gestion (agences) du Demandeur.

CHAPITRE 3. Le QBEX

3.1 - Pérennité et Qualité Maîtrise des charges et dépenses Qualité Environnementale

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



Cette partie répond aux engagements du cadre de référence du bâtiment durable de l'Alliance HQE-GBC: Qualité de vie, Respect de l'environnement, Performance économique. Elle définit les exigences auxquelles les bâtiments et le personnel responsable de leur exploitation doivent répondre en termes de:

1. Qualité de vie / Pérennité et Qualité;
2. Performance économique / Maîtrise des charges et des dépenses;
3. Respect de l'environnement / Qualité Environnementale.

CERQUAL audite, sur la base du QBEX, la qualité de gestion des bâtiments du Demandeur. En complément, des visites de bâtiments sont effectuées pour vérifier l'application des exigences sur site.

CHAPITRE 4. Annexe

4.1 - Chantier Propre

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



Une annexe détaille les exigences en matière de :

- Chantier Propre ;
- Indicateurs : Energie primaire non renouvelable , Changement climatique, Consommation d'eau, Dépenses d'exploitation, Quantité de déchets ;
- Charges et dépenses.

CHAPITRE 5. Guide d'audit

5.1 - Composition du guide d'audit

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



Le guide d'audit décrit le contenu de la mission d'audit et de la visite des bâtiments. Il est constitué de trois parties :

- L'audit du SMR et du QBEX ;
- Le contrôle des indicateurs ;
- La visite des bâtiments (guide de visites).

CHAPITRE 6. Services associés et labels

6.1 - Contenu des services associés

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



CERQUAL met à disposition du Demandeur des services associés qui comprennent :

- un outil de déclaration des bâtiments et d'édition des attestations de conformité ;
- un outil de comparaison des indicateurs de performance des bâtiments ;
- l'application CLEA, support d'information aux locataires, développée par l'association QUALITEL.

Ces services sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins constatés par CERQUAL et des retours clients.

6.2 - Label BBCA Exploitation




EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



Cette certification permet la délivrance du label BBCA Exploitation au bâtiment. Ce label est décrit dans la rubrique "Label" du présent référentiel.




Système de Management Responsable

CHAPITRE 1. Domaine d'application

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.1.2 - Domaine d'application <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La présente rubrique s'applique à l'organisation d'un gestionnaire de parc immobilier d'habitation, dans le cadre du logement locatif. Elle spécifie les points à respecter dans le cadre de la maîtrise des processus d'exploitation de bâtiments, entrant dans le champ d'application du référentiel. Elle permet à un gestionnaire de parc immobilier de démontrer son aptitude à atteindre les objectifs définis dans sa démarche qualité d'exploitation. Les commerces intégrés (en pied d'immeuble, ...) sont exclus du champ d'application.</p>			●		●






CHAPITRE 2. Références normatives

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.2.1 - Références normatives <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisme, concerné par le présent document, est réputé sachant et connaître l'ensemble des cadres législatif, réglementaire et normatif à respecter.</p>			●		●







CHAPITRE 3. Termes et définitions





	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.3.1 - Termes et définitions <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Certains termes utilisés dans le présent document font référence aux définitions données dans la norme internationale ISO 9000.</p>			●		●
<p>SMR.3.2 - Termes et définitions <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les termes ci-après sont définis de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionnaire de parc immobilier : Personne morale dont la profession ou l'objet est d'assurer de façon habituelle et dans le cadre d'une organisation permanente, la gestion administrative, financière et technique d'un ou plusieurs ensembles immobiliers de logements en gestion locative. • Unité patrimoniale : Terme utilisé pour désigner un bâtiment ou un regroupement de bâtiments (par bâtiment on entend immeuble, cage d'escalier avec des logements ou maison), rattachés à la même entité de gestion (sous-direction, agences...) et gérés conjointement. Les bâtiments qui composent l'unité patrimoniale disposent chacun d'une marque de certification de conception ; • Personnel responsable de l'exploitation : Personne ou ensemble de personnes responsable, a minima, de la gestion technique d'une unité patrimoniale, au sein de l'organisation du gestionnaire de parc immobilier. • Habitants : Ensemble de personnes logeant dans des bâtiments et locataires de leur logement. 			●		●

CHAPITRE 4. Contexte de l'organisme





1 | Enjeux de l'organisme

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.4.1.1 - Enjeux de l'organisme <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisme identifie les enjeux sociaux, économiques et environnementaux, susceptibles d'influencer son activité, pour les intégrer dans sa politique générale.</p> 			●		●





2 | Besoins et attentes des parties intéressées

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.4.2.1 - Besoins et attentes des parties intéressées <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisme détermine les parties intéressées pertinentes, leurs besoins et attentes, en vue de les prendre en compte dans sa politique générale et son système de management.</p> 			●		●

3 | Recensement des risques et opportunités

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.4.3.3 - Recensement des risques et opportunités <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisme identifie et analyse les risques et opportunités à caractère économique, social et environnemental, susceptibles d'influencer l'atteinte des résultats attendus.</p> 					●

4 | Périmètre d'application du Système de Management Responsable

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.4.3.1 - Périmètre d'application du Système de Management Responsable <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le périmètre d'application du Système de Management Responsable est déterminé et doit être en cohérence avec le périmètre de certification défini selon les règles de certification. Pour ce faire, l'organisme doit prendre en compte le contexte de son activité (logement social, accession à la propriété, etc...), les besoins et attentes des parties intéressées et son organisation (entités fonctionnelles ou opérationnelles concernées).</p> 			●		●

CHAPITRE 5. Responsabilité de la Direction Générale

1 | Définition de la politique générale et engagement dans un SMR

SMR.5.1.1 - Définition de la politique générale et engagement dans un SMR










EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs








L'organisme définit sa politique générale en fonction du contexte (chapitre 4). Il la traduit en objectifs et indicateurs mesurables.
 La Direction Générale démontre son engagement dans un Système de Management Responsable, implique son personnel dans sa mise en œuvre et lui communique sa politique.
 La politique générale doit être mise à jour pour tenir compte des évolutions du contexte (chapitre 4) et de l'amélioration continue (chapitre 9).

MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
	NF HABITAT		NF HOE* HABITAT	
M1	M2	M3	M2	M3
		●		●

2 | Politique de la Direction Générale

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.5.2.5 - Stratégie patrimoniale <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La Direction Générale définit sa stratégie patrimoniale au travers d'un PSP (Plan Stratégique Patrimonial) et/ou d'un schéma directeur immobilier.</p> <p> </p>			●		●
<p>SMR.5.2.6 - Réduction des consommations énergétique du parc <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La Direction Générale doit s'engager dans une démarche de réduction des consommations énergétiques et de gaz à effet de serre. Pour cela, elle se doit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recenser les actions possibles en fonction des moyens techniques et financiers, pour y tendre ; • Planifier, dans le PSP ou le schéma directeur immobilier, l'atteinte des objectifs fixés. <p> </p>			●		●
<p>SMR.5.2.10 - Résilience vis-à-vis des aléas climatiques <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La Direction Générale doit s'engager dans une démarche de prise en compte des aléas climatiques, sur un périmètre qu'elle aura préalablement défini. Pour cela, elle se doit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un état des lieux de la résilience du parc inclus dans le périmètre défini ; • Recenser les solutions d'adaptation possibles ainsi que les moyens techniques/organisationnels et financiers associés; • Planifier, dans le PSP ou le schéma directeur immobilier, l'atteinte des objectifs fixés. <p> </p>					●

3 | Rôles, responsabilités et autorités

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.5.3.1 - Rôles, responsabilités et autorités <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La Direction Générale doit s'assurer que les rôles, responsabilités et autorités sont définis, tenus à jour et communiqués aux collaborateurs.</p>			●		●
<p>SMR.5.3.2 - Responsable SMR <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Une ou plusieurs personnes en charge de l'élaboration, la mise en œuvre et la tenue à jour du Système de Management Responsable sont nommées.</p>			●		●




4 | Engagement dans la Taxinomie

Ce paragraphe couvre les exigences à respecter par le gestionnaire porteur du profil "Engagé Taxinomie". Ce dernier permet au gestionnaire de cadrer la démarche d'alignement de tout ou partie de son parc vis-à-vis des objectifs de la Taxinomie Européenne. Les bâtiments déclarés comme alignés à la Taxinomie doivent respecter les exigences du chapitre 4 de la rubrique QBEX.




	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.5.4.1 - Identification des bâtiments <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisme identifie les bâtiments alignés ou pouvant être alignés après travaux, à la Taxinomie Acquisition et propriété de bâtiments en précisant l'objectif visé (atténuation du changement climatique ou adaptation au changement climatique [1]).</p> <p> [1] Selon les exigences du chapitre 4 de la rubrique QBEX.</p>				●		●
<p>SMR.5.4.2 - Documents liés à la Taxinomie <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisation du gestionnaire permet de disposer des éléments de preuve justifiant de l'alignement de son parc aux critères de la taxinomie.</p>				●		●

CHAPITRE 6. Organisation

1 | Démarche qualité




	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.6.1.5 - Démarche qualité <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisme décrit l'organisation de son activité, les rôles/responsabilités, les contrôles associés, et le traitement des dysfonctionnements éventuels. Il formalise ce fonctionnement qu'il met en œuvre, tient à jour et améliore de façon continue.</p>			●		●

2 | Méthodes de travail collaboratif

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.6.3.2 - Méthodes de travail collaboratif <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La Direction Générale se donne les moyens d'utiliser les informations de la maquette numérique renseignée (BIM). Par exemple : formations, opérations pilotes, adaptation des processus, organisation des équipes autour d'une méthode de travail collaboratif,...</p>					●




CHAPITRE 7. Ressources et moyens

1 | Ressources humaines, techniques et financières

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.7.1.1 - Ressources humaines, techniques et financières <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les ressources humaines, organisationnelles, techniques et financières, nécessaires à la mise en place et le maintien dans le temps du Système de Management Responsable, doivent être identifiées et fournies pour que la réalisation des ouvrages soit conforme aux exigences techniques et aux exigences de qualité de services et d'information client.</p>			●		●



2 | Gestion des emplois et des compétences

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.7.2.1 - Gestion des emplois et des compétences <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les compétences de tous les collaborateurs sont déterminées. Pour répondre aux besoins des activités, l'acquisition de nouvelles compétences par des formations ou autres actions pourra être organisée.</p>			●		●






3 | Politique d'achats

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.7.3.1 - Politique d'achats <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisme définit une politique d'achat responsable, concernant la réalisation des ouvrages, en s'appuyant sur son organisation, le contexte de son activité, les besoins et attentes des parties intéressées. Cette politique intègre au moins un critère dans chaque pilier du développement durable, à savoir économique, social et environnemental.</p>					●



4 | Communication

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.7.4.1 - Maîtrise de sa communication <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Lorsque l'organisme choisit de communiquer sur son statut d'acteur engagé dans la certification tant en interne qu'en externe, il doit le faire dans le respect de la charte graphique et d'usage.</p>			●		●



5 | Maîtrise documentaire

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.7.5.1 - Veille réglementaire <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Une veille réglementaire est assurée par rapport aux domaines d'activités. L'information est diffusée aux collaborateurs concernés.</p>	 			●		●
<p>SMR.7.5.2 - Maîtrise documentaire du SMR <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les documents et enregistrements relatifs au Système de Management Responsable doivent être maîtrisés et gérés. Les modalités d'approbation, diffusion, mise à jour, traçabilité, conservation, accessibilité, protection et élimination sont définies.</p>	 			●		●
<p>SMR.7.5.4 - Informations administratives <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les informations administratives (typologie, date de construction, tableaux des surfaces ...) relatives aux bâtiments sont centralisées dans un outil organisé en base de données générale, accessible aux collaborateurs.</p>	 			●		●
<p>SMR.7.5.5 - Documents techniques <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les documents techniques des bâtiments construits et des travaux réalisés en exploitation sont classés, archivés et accessibles aux collaborateurs, suivant une procédure écrite et connue de tous.</p> <p>Sont concernés a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le Permis de Construire et les attendus ; • le DIUO (Dossier d'Interventions Ultérieures sur Ouvrage) ; • le DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés). <p>Les bâtiments acquis et en défaut de documentation ne sont pas concernés par cette exigence.</p>	 			●		●

CHAPITRE 8. Exploitation des bâtiments

1 | Politique technique

1 | Entretien et maintenance

SMR.11.1.1.1 - Entretien et maintenance





EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs






L'entretien et la maintenance sont effectués soit par des prestataires, soit en régie et doivent permettre de maintenir ou d'améliorer le niveau de qualité initiale du bâtiment. A cet effet, le gestionnaire de parc immobilier doit établir les objectifs d'entretien et maintenance, en cohérence avec les exigences de l'applicatif HABITAT - Exploitation. Par exemple, il peut associer à ses objectifs un indicateur « part du budget curatif / part du budget préventif », exprimé en pourcentage.

Il peut s'appuyer sur :

- la politique générale de la Direction et la stratégie patrimoniale définie dans le PSP ou le schéma directeur immobilier ;
- les cahiers des charges des constructions neuves et/ou existantes qui définissent les prestations techniques ;
- tout autre cahier des charges d'interventions techniques à l'échelle du patrimoine.




MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
				
M1	M2	M3	M2	M3
		●		●

2 | Travaux à la relocation

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.2.1 - Travaux à la relocation <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les travaux de réfection des logements à la relocation sont réalisés la plupart du temps dans le cadre de marchés de travaux, mais peuvent également s'effectuer dans le cadre de marchés à bon de commande. Ils doivent permettre de conserver ou d'améliorer le niveau de qualité initiale du bâtiment. A cet effet, le gestionnaire de parc immobilier doit disposer de standards de qualité en matière de travaux liés à la relocation, en cohérence avec les exigences de l'applicatif HABITAT - Exploitation. Il doit également les respecter.</p>			●		●



3 | Travaux programmés

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.1.3.1 - Travaux programmés <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les travaux programmés sont réalisés dans le cadre de marchés de travaux. Ils doivent permettre de conserver ou d'améliorer le niveau de qualité initiale du bâtiment. A cet effet, le gestionnaire de parc immobilier doit établir ses objectifs en matière de travaux programmés, en cohérence avec les exigences de l'applicatif HABITAT - Exploitation. Il peut s'appuyer sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la politique générale de la Direction et la stratégie patrimoniale définie dans le PSP ou le schéma directeur immobilier ; • les cahiers des charges des constructions neuves et/ou existantes, qui définissent les prestations techniques ; • tout autre cahier des charges d'interventions techniques à l'échelle du patrimoine. 			●		●



2 | Organisation des interventions techniques

1 | La maintenance préventive

SMR.11.1.3.2 - La maintenance préventive





EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs

Les interventions « préventives » doivent être planifiées dans un plan de maintenance pluriannuel associé à un budget.







Elles sont définies à partir :

- des informations des fabricants, fournisseurs et prestataires ;
- des durées de vie des équipements ;
- du retour d'expérience des années précédentes.






MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
				
M1	M2	M3	M2	M3
		●		●

2 | La maintenance curative




	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.11.2.2.1 - La maintenance curative <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisation du gestionnaire de parc immobilier doit identifier la personne chargée de déclencher une intervention (responsable technique, gardien, régie...).</p>				●		●
<p>SMR.11.2.2.2 - Délais d'intervention <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisation du gestionnaire permet de limiter les délais d'intervention (astreinte téléphonique, numéro d'urgence, personnel d'astreinte...).</p>				●		●
<p>SMR.11.2.2.3 - Gestion de crise <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire doit identifier les situations exceptionnelles nécessitant une gestion de crise (exemple : panne d'ascenseur prolongée). Elles sont formalisées dans un document avec les solutions à mettre en œuvre par l'organisation (exemples : mesures palliatives ou compensatoires, mesures de sécurité, information des habitants, planification des interventions,...). Ce document est mis à jour régulièrement et son contenu doit être testé.</p>				●		●

3 | Planification des travaux

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.2.3.1 - Planification des travaux <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les travaux (autres que ceux liés au préventif et curatif) doivent être planifiés dans un planning pluriannuel associé à un budget.</p> <p>Ils sont définis à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du PSP ou du schéma directeur immobilier ; • des priorités d'investissements arbitrées en comité ad-hoc ; • du retour d'expérience des années précédentes. 			●		●






4 | Intervention "chantier propre"

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.2.4.1 - Intervention "chantier propre" <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Une charte "Chantier Propre" est jointe à chaque contrat établi avec une entreprise qui réalise une intervention. La charte "Chantier Propre" peut correspondre au modèle donné en Annexe Exploitation, ou être élaborée par le gestionnaire de parc en reprenant les sujets principaux du modèle.</p>					●








3 | Contrat d'entretien et de maintenance







1 | Nature du contrat

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.3.1.1 - Nature du contrat <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier doit déterminer au préalable la nature du contrat et son intérêt, en identifiant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les moyens et compétences de l'organisation (par exemple : rôle et disponibilité de la régie) ; • les prestations qu'il peut assurer en interne ; • les compétences locales des prestataires potentiels ; • le coût associé. 			●		●
<p>SMR.11.3.1.2 - Type de contrat <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Il en déduit le type de contrat dont il a besoin (par exemple : P1, P2, P3, marché à bon de commandes, interventions en régie, etc...).</p>			●		●




2 | Choix des prestataires

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.11.3.2.1 - Choix des prestataires <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier sélectionne les prestataires selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> leurs compétences : <ul style="list-style-type: none"> - qualité des prestations proposées ; - compétences des intervenants. leurs disponibilités : <ul style="list-style-type: none"> - ressources hommes ; - délais d'interventions. leurs moyens : <ul style="list-style-type: none"> - méthodologie d'intervention dans le cadre du curatif et du préventif ; - respect des clauses imposant aux prestataires d'avoir des stocks ; - acceptation des contraintes de délais d'interventions. 				●		●
<p>SMR.11.3.2.2 - Définition des critères <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Quel que soit le type de marché, public ou privé, le gestionnaire de parc immobilier choisit ses prestataires selon des critères définis par règlement de consultation (a minima le prix, les moyens techniques, financiers et environnementaux, et les références) qui conduisent à sélectionner l'offre la mieux-disante.</p>				●		●

3 | Suivi administratif des contrats





	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.11.3.3.1 - Suivi administratif des contrats <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisation du gestionnaire de parc immobilier permet de disposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> des éléments contractuels (par exemple copie du contrat, bases numérisées sur serveur) ; de l'historique (papier ou informatique) des courriers avec le prestataire (réclamations entre autres). 				●		●
<p>SMR.11.3.3.2 - Outil de suivi <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisation du gestionnaire de parc immobilier dispose :</p> <ul style="list-style-type: none"> d'un outil de suivi d'enregistrement, de renouvellements et de clôture des contrats (type tableur, logiciel...) ; d'un outil de suivi de facturation des prestataires, y compris révision de prix, pénalités et bénéfices (type tableur, logiciel...). 				●		●
<p>SMR.11.3.3.3 - Ecart contractuels <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisation du gestionnaire de parc immobilier permet d'identifier les écarts contractuels ou les améliorations et d'appliquer les pénalités ou bénéfices qui en découlent.</p>				●		●

4 | Contrôle des interventions

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.4.1 - Contrôle des interventions <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisation du gestionnaire de parc immobilier doit permettre d'assurer le contrôle de la qualité des prestations réalisées, de la satisfaction de l'habitant, de la conformité au contrat et de la mesure des écarts.</p>			●		●



5 | Visite des bâtiments

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.5.1 - Visite des bâtiments <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier réalise une visite annuelle de ses bâtiments. Pour ce faire, il s'appuie sur les points de contrôle de la visite technique de bâtiment effectuée dans le cadre des audits systèmes [1].</p> <p> [1] CERQUAL met à disposition une grille de visite remplissable.</p>			●		●






6 | Information et communication




1 | Auprès des habitants

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
SMR.11.5.1.1 - Caractéristiques environnementales <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i> Le gestionnaire de parc immobilier doit informer sur les caractéristiques environnementales de l'opération.				●		●
SMR.11.5.1.2 - Utilisation des équipements <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i> Le gestionnaire de parc immobilier doit informer sur l'utilisation des équipements du logement (formation à prévoir si nécessaire).				●		●
SMR.11.5.1.3 - Bonnes pratiques comportementales <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i> Le gestionnaire de parc immobilier doit informer, en concertation avec les associations des locataires, sur les bonnes pratiques comportementales à adopter en fonction des particularités propres à l'opération, voire d'une manière plus générale.				●		●
SMR.11.5.1.4 - Vie générale du bâtiment <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i> Le gestionnaire de parc immobilier doit informer sur la vie générale du bâtiment. Par exemple : panneau d'affichage, journal d'information, courriers de quittance, etc.				●		●
SMR.11.5.1.5 - Interventions et/ou travaux planifiés dans le bâtiment <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i> Le gestionnaire de parc immobilier doit informer sur les interventions et/ou travaux planifiés dans le bâtiment. Les avis de passage doivent être personnalisés et communiqués directement à l'habitant, au moins une semaine avant.				●		●
SMR.11.5.1.6 - Guides numériques d'informations des habitants <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i> Le gestionnaire de parc immobilier doit mettre à jour régulièrement les guides numériques d'informations des habitants (type application CLEA).				●		●

2 | Après des associations de représentants des locataires

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.5.2.1 - Associations de locataires <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Avant la validation d'un contrat d'entretien et de maintenance, le gestionnaire de parc immobilier doit l'envoyer aux associations de locataires, lorsqu'elles existent, sinon a minima à l'administrateur locataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour concertation, pour les contrats relevant du décret charges ; • pour négociation et accord éventuel, pour les contrats ne relevant pas du décret charges. 			●		●
<p>SMR.11.5.2.2 - Consultation des contrats <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les associations des locataires doivent pouvoir consulter les contrats, lorsque ceux-ci sont demandés.</p>			●		●

3 | Après de la Direction Générale

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.5.3.1 - Bilan technique et financier <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier présente périodiquement, a minima annuellement, à la Direction Générale, un bilan technique et financier de son activité.</p>			●		●









7 | Mise en copropriété par le bailleur




Ce paragraphe concerne la mise en copropriété d'un ou plusieurs bâtiments du bailleur. Celle-ci peut se faire par la vente de logements HLM dans le cas de logements anciens ou par accession sociale dans le cas de logements neufs.

Pour la bonne préparation de la mise en copropriété, un lien de confiance et non contractuel s'établit entre le bailleur vendeur et le syndic pressenti.

Dès la première assemblée générale, le syndic provisoire peut devenir le syndic définitif. En effet, le bailleur s'engage à proposer le mandat du syndic provisoire lors du vote de la résolution associée.






Les exigences de ce paragraphe sont à respecter uniquement si le bailleur effectue des mises en copropriétés dans son parc.

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.11.6.1 - Découpage de la copropriété <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le découpage de la future copropriété est réalisé par un géomètre, en présence du syndic pressenti à la gestion de la copropriété, notamment pour les parties communes et les espaces fonciers.</p>			●		●
<p>SMR.11.6.2 - Règlement de copropriété <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le bailleur s'assure de la rédaction du règlement de copropriété par un notaire, en collaboration avec le syndic pressenti à la gestion de la copropriété.</p>			●		●
<p>SMR.11.6.3 - Charges de copropriété <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le bailleur veille à la création du budget des charges de copropriété par le syndic pressenti à la gestion de la copropriété. Dans le cas de résidences existantes, il transmet au syndic les charges récupérables et non récupérables afin d'établir un budget maîtrisé.</p>			●		●
<p>SMR.11.6.4 - Plan de travaux <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Dans le cas où des travaux sont à réaliser pour la mise en copropriété, un plan de travaux est élaboré. Celui-ci est transmis au syndic en charge de la gestion de la copropriété.</p>			●		●
<p>SMR.11.6.5 - Réunion publique d'information <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le bailleur organise une réunion publique d'information sur la mise en copropriété de l'immeuble. Les particularités de la copropriété sont présentées aux locataires et futurs copropriétaires.</p>			●		●







<p>SMR.11.6.6 - Formation à la copropriété <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Une formation sur la gouvernance d'une copropriété et sur le processus d'appel de fond est dispensée aux copropriétaires, en amont de la première assemblée générale [1].</p> <p> [1] Le bailleur peut être assisté par le syndic pressenti à la gestion de la copropriété.</p>	 			●		●
---	---	--	--	---	--	---

CHAPITRE 9. Evaluation

1 | Surveillance

	 	MANAGEMENT OPERATION		SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE		
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.9.1.1 - Mesure indicateur qualité/ produit <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'organisme doit mettre en place des moyens de mesure de la qualité opérationnelle de son système à une fréquence annuelle.</p>			●		●	
<p>SMR.9.1.8 - Evaluation interne en application <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>L'évaluation interne de l'application des différents processus et/ou procédures (en particulier ceux en lien avec l'acte de construire, rénover ou gérer des bâtiments) de l'organisme est effectuée en présence de personnes directement impliquées (collaborateurs opérationnels, entreprises, prestataires...).</p> <p>Elle doit couvrir l'ensemble du système de management sur une période de 3 ans. Elle peut se dérouler séquentiellement et doit être planifiée.</p> <p>Les modalités de réalisation de cette évaluation sont définies par le référent NF Habitat en concertation avec la direction générale. Cette évaluation consiste à contrôler de manière concrète et par échantillonnage (sur des dossiers/ chantiers ou bâtiments donnés) d'un côté, le respect des processus/ procédures et de l'autre, leur adéquation avec l'activité.</p> <p>La traçabilité de la réalisation de cette évaluation, ainsi que les résultats en découlant, doivent être conservés et alimenter le bilan annuel.</p>			●		●	
<p>SMR.9.1.9 - Révision des documents SMR <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les documents interne du Système de management (procédures, documents types...) doivent être révisés autant que nécessaire et à minima une fois tous les 3 ans, en s'appuyant sur les résultats de l'évaluation interne, la veille réglementaire, les remontées terrain, évolutions des outils opérationnels...</p>			●		●	






1 | Enquête de satisfaction

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.9.3.3 - Enquêtes de satisfaction <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier réalise des enquêtes de satisfaction, a minima sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le chauffage ; • l'eau chaude collective ; • les ascenseurs ; • la propreté (partie commune, espaces extérieurs,...) ; • le fonctionnement des équipements du logement ; • le traitement des demandes techniques (parties communes et privatives). 				●		●
<p>SMR.9.3.4 - Fréquence des enquêtes <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La fréquence des enquêtes de satisfaction doit être définie par le gestionnaire de parc immobilier et doit correspondre à ses besoins et ses habitants.</p> <p>A minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • enquêtes triennales ; • ou mesures de la satisfaction à chaque entrée/sortie avec compléments d'enquêtes sur le patrimoine lorsque nécessaire. 				●		●
<p>SMR.9.3.5 - Analyse des résultats <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier analyse le résultat de ces enquêtes, les communique aux collaborateurs concernés et prend les mesures correctives si besoin.</p>				●		●

2 | Relevé des consommations

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.9.1.1.1 - Relevé des consommations <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour chaque unité patrimoniale rentrant dans le périmètre de la certification : Le gestionnaire doit avoir mis en place un système de relevé des consommations et des productions sur les postes ci-dessous, a minima pour les installations collectives. Une partie de ces données sert à calculer les indicateurs de performance des bâtiments.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eau froide ; • Eau chaude et eau réchauffée ; • Combustibles (gaz, fuel, bois) ; • Réseaux de chaleur ; • Electricité ; • Géothermie ; • Electricité photovoltaïque ; • Solaire thermique ; • Pompes à chaleur ; • Eolien. 			●		●
<p>SMR.9.1.1.2 - Bilan des relevés <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La fréquence des relevés doit permettre de présenter un bilan sur 12 mois, lors des audits de suivi et de renouvellement.</p>			●		●
<p>SMR.9.1.1.3 - Collecte des données <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La collecte des données peut s'effectuer soit par un prestataire, soit en régie, soit sur factures, soit par télé-relevé. Lorsqu'il est nécessaire de rentrer chez l'habitant, un avis de passage personnalisé est envoyé à celui-ci.</p>			●		●




3 | Analyse des consommations

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.9.1.2.1 - Consommations de chauffage <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour le chauffage collectif, les consommations et les productions sont enregistrées dans un outil afin d'effectuer une analyse comparative avec celles des années passées, corrigées des DJU (Degré Jour Unifié).</p>				●		●
<p>SMR.9.1.2.2 - Communication <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les conclusions de ces analyses doivent être communiquées au personnel responsable de l'exploitation afin de prendre des mesures correctives si nécessaire, et être relativisées en fonction du taux d'occupation de l'unité patrimoniale.</p>				●		●




4 | Indicateurs de performance

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.9.1.3.1 - Consommation d'énergie primaire non renouvelable <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier doit calculer l'indicateur de performance relatif à la consommation d'énergie primaire non renouvelable (kWhEP/m² Shab.an) , pour chaque année (cf. Annexe chapitre Indicateurs de performance).</p>				●		●
<p>SMR.9.1.3.2 - Indicateurs de performance <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier doit calculer les indicateurs de performance suivants, pour chaque année (cf. Annexe chapitre Indicateurs de performance) :</p> <ul style="list-style-type: none"> consommation d'énergie primaire non renouvelable (kWhEP/m² Shab.an) ; changement climatique, mesuré à partir des émissions de gaz à effet de serre (kg CO2/m² Shab.an) ; consommation d'eau (m3/m² Shab.an) ; dépenses d'exploitation, indicateur économique correspondant à toutes les dépenses (€/m² Shab.an). <p>Il peut mettre en place également un indicateur déchets d'exploitation, défini par :</p> <ul style="list-style-type: none"> quantité de déchets d'exploitation, hors déchets ménagers (tonne.an) : non obligatoire. 						●
<p>SMR.9.1.3.3 - Fourniture des hypothèses <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Lors des différents audits des bâtiments, le gestionnaire de parc immobilier doit fournir à l'auditeur les hypothèses du calcul des indicateurs de performance.</p>						●
<p>SMR.9.1.3.4 - Analyse de l'évolution des indicateurs <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Lors de l'audit de renouvellement, le gestionnaire de parc immobilier doit présenter à l'auditeur une analyse de l'évolution des indicateurs et les actions engagées pour améliorer ceux-ci.</p>						●






5 | Communication des résultats

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.9.1.4.1 - Communication des consommations de chauffage <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier doit communiquer aux habitants les consommations ou estimations de chauffage collectif, en kWh et en euros :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit par année de chauffe calendaire ; • soit en fin de saison de chauffe ; • soit par trimestre, avec une information dans le mois qui suit le trimestre ; • soit mensuellement. 			●		●
<p>SMR.9.1.4.2 - Communication des indicateurs de performance <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier restitue régulièrement, dans un rapport ou une lettre d'information, les valeurs des indicateurs de performance aux habitants.</p>			●		●

6 | Cas des contrats liés à la performance énergétique

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.9.1.5.1 - Contrat de Performance Energétique <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Dans le cadre d'un CPE (Contrat de Performance Energétique) ou d'un contrat avec intéressement (1er niveau du CPE) : Le gestionnaire de parc immobilier doit effectuer ou faire effectuer des mesures de vérification de la performance pendant et à la fin du contrat.</p> <p>Pour la période contrôlée, la performance porte sur un écart de consommation qui se traduit selon la formule : Economie d'énergie = Conso.de la situation de référence ajustée - Conso. de la situation mesurée.</p>			●		●
<p>SMR.9.1.5.2 - Information auprès des habitants <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier doit informer régulièrement les habitants de l'amélioration ou non des performances.</p>			●		●

2 | Bilan annuel

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.9.2.1 - Bilan annuel <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p></p> <p>La direction générale planifie et effectue, à minima une fois par an, le passage en revue de l'ensemble du SMR afin de vérifier qu'il demeure adéquat (correspond aux besoins de l'organisme) et efficace (permet d'atteindre les objectifs ou les résultats attendus en accord avec l'orientation stratégique de l'organisme). Cette revue s'appuie sur les données d'entrée définies dans l'exigence ci-après pour dresser un bilan objectif de l'ensemble du fonctionnement du SMR.</p>			●		●
<p>SMR.9.2.4 - Préparation du bilan annuel <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p></p> <p>Les éléments suivants, mis en place dans le cadre de la surveillance, sont collectés afin de réaliser le bilan annuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolutions du contexte (y compris analyse des risques) impactant les processus; • Actions mises en œuvre et leur efficacité dans le cadre des risques et opportunités identifiés ; • Indicateurs opérationnels et bilan des objectifs; • Synthèse des résultats des missions de certification • Compte rendu des Evaluations interne du système; • Synthèse des enquêtes de satisfaction ; • Synthèse des réclamations et dysfonctionnements ; • Révisions des documents internes concernant le système de management. 			●		●

CHAPITRE 10. Amélioration

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>SMR.10.1.0 - Orientations et améliorations issues du bilan annuel <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>A l'issue du bilan annuel, la direction générale décide :</p> <ul style="list-style-type: none"> des opportunités d'amélioration, des besoins de changement à apporter à sa politique générale et à son système de management, des besoins éventuels en ressources. <p>Une diffusion est réalisée auprès des personnes concernées.</p>				●		●
<p>SMR.10.1.1 - Non-conformités et actions correctives <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les dysfonctionnements identifiés dans la gestion de l'activité opérationnelle et/ou fonctionnelle font l'objet d'une analyse des causes et des risques et donnent lieu à des actions.</p>				●		●
<p>SMR.10.1.2 - Non-conformités et actions correctives <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le gestionnaire de parc immobilier doit mettre en place une procédure visant à analyser les retours des visites de bâtiments effectuées lors des audits, afin de contribuer à améliorer la conception des projets à venir.</p>				●		●

Qualité des bâtiments et des pratiques en exploitation

CHAPITRE 1. Pérennité et Qualité

1 | Qualité intrinsèque des bâtiments

MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
				
M1	M2	M3	M2	M3

QBEX.1.1.1 - Certification composant une unité patrimoniale

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



Les bâtiments qui composent une unité patrimoniale doivent disposer au moins d'une certification en construction ou rénovation [1].

En l'absence de certification, les bâtiments doivent valider les conditions suivantes :

- Justifier d'un niveau énergétique minimal :

- soit bâtiment construit avec la RT 2000 (Réglementation Thermique) ou postérieure
- soit bâtiment dont le niveau de consommation Cep est inférieur ou égale $150 \text{ kWh}^*(a+b)/\text{m}^2.\text{an}$ [2]
- soit bâtiment avec étiquette D du DPE collectif
- soit bâtiment avec une phase de travaux programmée justifiant d'une amélioration de la performance énergétique inférieure ou égale à $150^*(a+b) \text{ kWh}/\text{m}^2.\text{an}$ ou correspondant à une étiquette D du DPE collectif.

- Disposer d'un BPH de moins de 2 ans; ou d'un diagnostic technique de moins de 2 ans basé sur les minimas techniques suivant : ventilation, garde-corps, enveloppe du bâtiment, sécurité électrique et sûreté du bâtiment. Un plan pluriannuel de travaux est établi pour corriger les éventuels constats du BPH ou du diagnostic dans un délai maximal de 3 ans [3][4]. Sont exemptés de la réalisation d'un BPH ou d'un diagnostic technique [5] :

- les bâtiments construits depuis moins de 10 ans;
- les bâtiments rénovés depuis moins de 10 ans, dont le programme de travaux portait sur les minimas techniques précédemment cités.

i [1] Qualitel millésime 1999 mise à jour juin 2001 et suivants ; Habitat & Environnement millésime 2003 et suivants ; Habitat & Environnement, référentiel EHPA-EHPAD millésime 2009 et suivants ; Patrimoine Habitat millésime 2005 et suivants ; Patrimoine Habitat & Environnement millésime 2005 et suivants ; NF Logement ; NF Logement HQE; NF Habitat ; NF Habitat HQE






i [2] Selon la méthode 3CL-DPE 2021 ou la méthode Th-CE-ex, sur les 5 postes suivants : le chauffage, la ventilation, le refroidissement, la production d'eau chaude sanitaire, les auxiliaires de distribution et de génération, l'éclairage

i [3] Dans le BPH, cela revient à corriger les éléments notés C et D (ou constat "Faux") associés aux minimas techniques suivants : ventilation, garde-corps, enveloppe du bâtiment, sécurité électrique et sûreté du bâtiment.







i [4] En cas de diagnostic, cela revient à corriger les éléments en mauvais état, associés aux minimas techniques suivants : ventilation, garde-corps, enveloppe du bâtiment, sécurité électrique et sûreté du bâtiment

i [5] Réaliser un inventaire technique sur l'enveloppe et les équipements techniques, au bout de 9 ans, permet d'avoir un état des lieux complet du bâtiment avant la fin de la garantie décennale.

2 | Documents d'exploitation

	 	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.1.2.1 - Utilisation des documents techniques EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation sait disposer des documents techniques de la phase construction, quand il en a besoin.</p>				●		●
<p>QBEX.1.2.2 - Mises à jour des documents techniques EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation s'assure que les documents suivants sont tenus à jour:</p> <ul style="list-style-type: none"> • registre de sécurité incendie ; • rapports de contrôles périodiques ; • carnets d'entretien des équipements techniques (chaufferie, ascenseurs,...). 			●			●
<p>QBEX.1.2.3 - Référencement des équipements remplacés EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</p> <p>Lorsque des composants du bâtiment sont remplacés, le personnel responsable de l'exploitation doit enregistrer les références et caractéristiques principales des nouveaux produits ou équipements installés. Ces données doivent pouvoir être consultables par d'autres collaborateurs.</p>			●			●

3 | Qualité des travaux réalisés en exploitation

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.1.3.1 - Référencement des équipements remplacés <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation doit s'assurer que les composants des bâtiments (produits et équipements) sont remplacés, lors des travaux de diverses natures[1], en respectant les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choix des nouveaux produits ou équipements, équivalents à la conception d'origine certifiée. Sinon, justification du changement par une analyse en coût global démontrant les avantages dans le cadre d'une politique de gestion définie ; • Mise en œuvre des nouveaux produits ou équipements, équivalente à la conception d'origine pour conserver notamment les performances acoustiques et thermiques ; • Caractéristiques environnementales et sanitaires des nouveaux produits ou équipements, équivalentes à la conception d'origine. <p>Cf tableaux en Annexe "Exploitation" : "contrôle minimal des niveaux de performance des produits ou équipements remplacés".</p> <p> [1] Les normes françaises et européennes en vigueur, y compris NF DTU, ainsi que les règles professionnelles doivent être respectées.</p>			●		●
<p>QBEX.1.3.2 - Planning des interventions préventives et des travaux <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation dispose du planning des interventions préventives et des travaux.</p>			●		●






CHAPITRE 2. Maîtrise des charges et des dépenses

Ce chapitre concerne toutes les charges et dépenses liées à l'exploitation du bâtiment, notamment :







- Chauffage et eau chaude sanitaire ;
- Eau froide ;
- Électricité des parties communes ;
- Entretien des ascenseurs ;
- Entretien du système de ventilation ;
- Entretien de propreté ;
- Autres Charges ;
- Charges relatives aux parcs de stationnement.

Cf. liste détaillée dans le § "Maîtrise des charges et des dépenses" de l'annexe Exploitation.






1 | Contrats d'entretien et de maintenance

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.2.1.1 - Contrats d'entretien et maintenance <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation doit disposer des différents contrats d'entretien et maintenance (avec prestataires et/ou régie) des ensembles immobiliers dont il a la responsabilité.</p>			●		●
<p>QBEX.2.1.2 - Factures des contrats d'entretien et maintenance <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation doit disposer des différentes factures émises au regard des contrats d'entretien et maintenance.</p>			●		●

2 | Contrôle des interventions de maintenance et de travaux







	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.2.2.1 - Contrôle des interventions réalisées <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation effectue ou délègue à un tiers spécialisé le contrôle des interventions qui ont été réalisées par un prestataire ou une régie.</p> <p>Il doit s'assurer a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • que les dates de début et de fin de l'intervention sont planifiées [1] ; • que les usagers sont informés par avis de passage (établi par lui-même ou par l'exploitant) ; • que la période d'intervention, les conditions sonores et de propreté occasionnent le moins de gêne possible pour les usagers ; • que les prestations ont été réalisées et le cas échéant, du bon fonctionnement des équipements. (réception des travaux, compte-rendu d'interventions). <p> [1] Exigence prise en compte dans Qualibail® II, référentiel d'engagement de services dans la gestion locative de logements.</p>			●		●
<p>QBEX.2.2.2 - Etat des lieux contradictoire en entrée et sortie de contrat <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p></p> <p>Dans le cadre d'un contrat avec un prestataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les équipements collectifs, le personnel responsable de l'exploitation réalise un état des lieux contradictoire en entrée et sortie de contrat (ancien exploitant, nouvel exploitant et gestionnaire). Pour les équipements individuels, cet état des lieux n'est pas toujours possible. Aussi le personnel responsable de l'exploitation doit fournir aux prestataires l'année, le type de modèle et les principales caractéristiques techniques. • Le responsable d'exploitation demande la fourniture d'un rapport annuel d'activité, à chaque prestataire, pour les contrats d'équipements techniques (par exemple : bilan des consommations, des interventions curatives, bilan financier, bilan des demandes des habitants, programmation des travaux dans l'année future). <p>Pour les contrats avec la régie lorsqu'elle existe, ces exigences peuvent également s'appliquer (bonne pratique recommandée).</p>			●		●

3 | Suivi des performances










	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE				
						
	M1	M2	M3	M2	M3	
<p>QBEX.2.3.1 - Bilan annuel des consommations <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation doit effectuer :</p> <ul style="list-style-type: none"> le bilan annuel des consommations (eau, électricité, combustibles) et des productions d'énergie renouvelable ; une analyse des résultats avec comparaison à la consommation de l'année précédente et à la consommation de référence. 				●		●
<p>QBEX.2.3.2 - Mesures correctives <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>En cas d'écart ou de variation sur un poste de consommation, le personnel responsable de l'exploitation doit proposer et mettre en œuvre, après analyse et identification de la cause, les mesures correctives.</p>				●		●

CHAPITRE 3. Qualité environnementale




1 | La gestion de l'énergie

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.3.1.1 - Classement « Energie » et « Climat » <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Avant le renouvellement du premier contrat de certification, les bâtiments qui composent une unité patrimoniale disposent d'un classement « Energie » [1] et d'un classement « Climat » suivant l'arrêté du 15 septembre 2006 relatif au Diagnostic de Performance Energétique pour les bâtiments existants (DPE).</p> <p></p> <p>i [1] CLASSEMENT ENERGIE - Etiquette A : 50 kWhep/m².an (Par exemple un bâtiment RT 2012 ou BBC Effinergie) - Etiquette B : de 51 à 90 kWhep/m².an (Par exemple un bâtiment RT 2012 ou RT 2005) - Etiquette C : de 91 à 150 kWhep/m².an (Par exemple un bâtiment RT 2000)</p>			●		●
<p>QBEX.3.1.2 - Contrat de maintenance des équipements énergétiques <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les bâtiments qui composent une unité patrimoniale doivent faire l'objet a minima d'un contrat de maintenance courante des équipements énergétiques (chaufferie, chaudière, sous-station...) type P2, ou d'un suivi de maintenance par la régie lorsqu'elle existe. Dans le cadre de la présence d'équipements de climatisation, ceux-ci doivent faire également l'objet d'un contrat de maintenance courante.</p> <p></p>			●		●
<p>QBEX.3.1.3 - Dates de déclenchement et d'arrêt du chauffage <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation doit définir les dates de déclenchement et d'arrêt du chauffage, les faire respecter par ses prestataires et les communiquer aux habitants. Ces dates peuvent être recalées en fonction des conditions climatiques.</p> <p></p>			●		●

2 | Le gestion de l'eau






		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.3.2.1 - Contrat de maintenance des installations de production d'eau chaude solaire <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les bâtiments qui composent une unité patrimoniale doivent faire l'objet a minima, d'un contrat de maintenance courante des installations de production d'eau chaude solaires, type P2, ou d'un suivi de maintenance par la régie lorsqu'elle existe.</p>	 			●		●
<p>QBEX.3.2.2 - Relevé des compteurs d'eau <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Sur la base du relevé des compteurs d'eau et/ou de signalement des habitants, le personnel responsable de l'exploitation doit prendre les dispositions correctives en cas de défaillance identifiée sur la plomberie des parties communes (interventions dans le cadre d'un contrat ou par régie). Il doit agir en conséquence pour réduire les délais d'intervention en cas de fuite d'eau des équipements des parties communes situés avant les compteurs d'eau privatifs des logements.</p>	 			●		●
<p>QBEX.3.2.3 - Travaux sur les canalisations d'eau <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation doit informer les habitants lorsque des travaux sont réalisés sur les canalisations d'eau et sur les précautions d'usage après travaux (par exemple laisser couler l'eau avant consommation au robinet).</p>	 			●		●

3 | La gestion des déchets

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.3.3.1 - Locaux poubelles et espaces de collecte <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les locaux poubelles et les espaces de collecte doivent a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • disposer d'un nombre de bacs suffisants et appropriés aux différents tris sélectifs, pour éviter leur débordement entre deux ramassages ; • être équipés au moins d'une ventilation naturelle ou mécanique ; • comporter les consignes de tri sélectif. 			●		●



4 | Les produits d'entretien




	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.3.4.1 - Prise en compte de l'impact sur l'environnement des produits utilisés <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation doit favoriser l'utilisation de produits dont l'impact sur l'environnement est réduit : Par exemple produits NF Environnement, Ecolabel européen, Ecolabel cygne blanc dit « Nordic Swan », Ecocert, Nature & Progrès ou équivalent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au niveau des prestataires : par engagement contractuel ; • Au niveau d'une régie : politique d'achat de produits d'entretien et communication des notices d'utilisation. 			●		●
<p>QBEX.3.4.2 - Procédure d'entretien des parties communes <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p></p> <p>Le personnel responsable de l'exploitation doit définir une procédure d'entretien des parties communes tenant compte de l'usage, du type de surfaces à nettoyer, et du choix des produits d'entretien [1]. Il vérifie que celle-ci est appliquée.</p> <p>R [1] Bonnes pratiques : - Privilégier les produits multi-usages plutôt qu'une batterie de produits. - Privilégier les produits d'entretien incolores et inodores (les odeurs représentent une grande partie des COV émis dans l'air par les produits). - Privilégier la technique du nettoyage vapeur : pas d'utilisation de produits d'entretien donc pas de souillage des eaux usées.</p>			●		●

5 | Les produits de construction

1 | L'impact environnemental

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.3.5.1.1 - Prise en compte de l'Impact sur l'environnement des produits de construction <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Lors de travaux dans les appartements (hors travaux des locataires) et les parties communes, le personnel responsable de l'exploitation doit s'informer de l'impact environnemental des produits de construction qui seront utilisés. Par exemple, en ayant recours à la base INIES qui met à disposition des FDES (Fiches de Déclarations Environnementales et Sanitaires) fournies par des fabricants ou syndicats professionnels www.inies.fr. Pour les produits issus de l'industrie électrique, électronique et génie climatique, il est possible d'obtenir des données environnementales auprès des industriels, dans les fiches PEP (Profil Environnemental Produit) du programme PEP ecopassport, soutenu par l'association PEP www.pep-ecopassport.org.</p>			●		●

2 | La qualité sanitaire

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.3.5.2.1 - Prise en compte de la qualité sanitaire des produits de construction <i>EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Lors de travaux dans les appartements (hors travaux des locataires) et les parties communes, le personnel responsable de l'exploitation doit favoriser, lors des marchés de travaux, l'utilisation de produits de construction étiquetés A+, au sens de l'arrêté du 19 avril 2011, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • revêtements de sol, mur ou plafond ; • cloisons et faux plafonds ; • produits d'isolation ; • portes et fenêtres ; • peintures et vernis ; • produits destinés à la pose ou à la préparation des produits mentionnés ci-dessus. 			●		●

CHAPITRE 4. Taxinomie Acquisition et propriété de bâtiments

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.

Ce chapitre n'est à auditer uniquement pour les bâtiments déclarés comme alignés à l'un des objectifs de la taxinomie européenne, dans le cadre d'un gestionnaire portant le profil "Engagé Taxinomie".

1 | Objectif Atténuation du changement climatique

1 | Bâtiment avec PC déposé avant le 01/01/2021

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.4.1.1.1 - Performance énergétique du bâtiment <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La performance énergétique du bâtiment est telle que le bâtiment dispose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit d'un DPE étiquette A, • soit d'une consommation conventionnelle en énergie primaire inférieure ou égale à 135 kWh/m².an. 				●		●
<p>QBEX.4.1.1.2 - Identification des aléas climatiques <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les aléas climatiques ayant les effets les plus significatifs sur l'opération sont identifiés ET pour chaque aléa identifié comme prioritaire, au moins une mesure constructive ou organisationnelle permet d'en réduire les effets ou une justification par le calcul de dispositions constructives.</p>			●			●
<p>QBEX.4.1.1.3 - Plan d'adaptation <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>En fonction de l'identification des aléas, un plan d'adaptation sur une période allant jusqu'à 5 ans est établi en conséquence et intégré dans un programme d'entretien et maintenance [1].</p>			●			●



[1] Sans objet pour les bâtiments en cours d'exploitation ayant valorisé la rubrique Résilience en HQE 3 points dans le cadre de sa construction ou d'une rénovation.

2 | Bâtiment avec PC déposé à partir du 01/01/2021 et soumis à la RT2012

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.4.1.2.1 - Performance énergétique du bâtiment <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La performance énergétique du bâtiment est telle que le Cep du bâtiment est inférieure ou égale à $45 \times M_{ctype} \times (M_{cgeo} + M_{calt} + M_{c surf} + M_{cGES})$ en kWh Ep / m²SRT.an (Cep RT2012 -10% Collectif anticipé).</p>				●		●
<p>QBEX.4.1.2.2 - Performance thermique de l'enveloppe <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour les bâtiments d'une superficie supérieure à 5 000 m², le bâtiment est soumis à des essais d'intégrité thermique réalisés avec une caméra thermique.</p>			●			●
<p>QBEX.4.1.2.3 - Perméabilité à l'air <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour les bâtiments d'une superficie supérieure à 5 000 m², la perméabilité à l'air du bâtiment est telle que Q4Pa-surf_max est inférieure ou égale à 1,00 m³/(h/m²).</p>			●			●
<p>QBEX.4.1.2.4 - Niveau carbone <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour les bâtiment d'une superficie supérieure à 5 000 m², le niveau carbone 1 est atteint conformément à la méthode E+C- décrite dans le référentiel Energie Carbone du Ministère.</p>			●			●
<p>QBEX.4.1.2.6 - Identification des aléas <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les aléas climatiques ayant les effets les plus significatifs sur l'opération sont identifiés ET pour chaque aléa identifié comme prioritaire, au moins une mesure constructive ou organisationnelle permet d'en réduire les effets ou une justification par le calcul de dispositions constructives.</p>			●			●

QBEX.4.1.2.7 - Plan d'adaptation

EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs












En fonction de l'identification des aléas, un plan d'adaptation sur une période allant jusqu'à 5 ans est établi en conséquence et intégré dans un programme d'entretien et maintenance [1].





[1] Sans objet pour les bâtiments en cours d'exploitation ayant valorisé la rubrique Résilience en HQE 3 points dans le cadre de sa construction ou d'une rénovation.

			●		●
--	--	--	---	--	---





3 | Bâtiment avec PC déposé à partir du 01/01/2021 et soumis à la RE2020

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
QBEX.4.1.3.1 - Performance énergétique du bâtiment <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i> Pour le bâtiment : Cep est inférieur ou égal à Cep_max, en application de la RE2020.				●		●
QBEX.4.1.3.2 - Performance thermique de l'enveloppe <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i> Pour les bâtiments d'une superficie supérieure à 5 000 m ² , le bâtiment est soumis à des essais d'intégrité thermique réalisés avec une caméra thermique.				●		●
QBEX.4.1.3.3 - Perméabilité à l'air <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i> Pour les bâtiment d'une superficie supérieure à 5 000 m ² , la perméabilité à l'air du batiment est telle que Q4Pa-surf est inférieure ou égale à Q4Pa-surf_max.				●		●
QBEX.4.1.3.4 - Respect des indicateurs carbone RE2020 <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i> Pour les bâtiments d'une superficie supérieure à 5 000 m ² [1]: Les indicateurs réglementaires "Icconstruction" en kgeqCO ₂ /m ² et "Icénergie" en kgeqCO ₂ /m ² sont tels que : <ul style="list-style-type: none"> • Icconstruction inférieur ou égal à Icconstruction_max (seuil 2022) ; • Icénergie inférieur ou égal à Icénergie_max (seuil 2022). 				●		●
 [1] L'exigence doit être respectée par bâtiment.						
QBEX.4.1.3.5 - Identification des aléas climatiques <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i> Les aléas climatiques ayant les effets les plus significatifs sur l'opération sont identifiés ET pour chaque aléa identifié comme prioritaire, au moins une mesure constructive ou organisationnelle permet d'en réduire les effets ou une justification par le calcul de dispositions constructives.				●		●





<p>QBEX.4.1.3.6 - Plan d'adaptation <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>En fonction de l'identification des aléas, un plan d'adaptation sur une période allant jusqu'à 5 ans est établi en conséquence et intégré dans un programme d'entretien et maintenance [1].</p> <p> [1] Sans objet pour les bâtiments en cours d'exploitation ayant pas valorisé la rubrique Résilience en HQE 3 points dans le cadre de sa construction ou d'une rénovation.</p>				●		●
--	---	--	--	---	--	---

2 | Objectif Adaptation au changement climatique





1 | Bâtiment avec PC déposé avant le 01/01/2021

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.4.2.1.1 - Identification des aléas <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les aléas climatiques ayant les effets les plus significatifs sur l'opération sont identifiés ET pour chaque aléa identifié comme prioritaire, au moins une mesure constructive ou organisationnelle permet d'en réduire les effets ou une justification par le calcul de dispositions constructives.</p>				●		●
<p>QBEX.4.2.1.2 - Suivi des solutions d'adaptations <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour mesurer la mise en place des solutions d'adaptation intégrées au programme d'entretien et maintenance, des indicateurs sont définis et suivis. S'ils ne sont pas atteints, des actions correctives doivent être prises.</p>			●			●
<p>QBEX.4.2.1.3 - Performance énergétique du bâtiment <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>La performance énergétique du bâtiment est telle que le bâtiment dispose :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit d'un DPE étiquette C, • soit d'une consommation conventionnelle en énergie primaire inférieure ou égale à 175 kWh/m².an. 			●			●

2 | Bâtiment avec PC déposé à partir du 01/01/2021 et soumis à la RT2012

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.4.2.2.1 - Identification des aléas climatiques <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les aléas climatiques ayant les effets les plus significatifs sur l'opération sont identifiés ET pour chaque aléa identifié comme prioritaire, au moins une mesure constructive ou organisationnelle permet d'en réduire les effets ou une justification par le calcul de dispositions constructives.</p>				●		●
<p>QBEX.4.2.2.2 - Suivi des solutions d'adaptation <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour mesurer la mise en place des solutions d'adaptation intégrées au programme d'entretien et maintenance, des indicateurs sont définis et suivis. S'ils ne sont pas atteints, des actions correctives doivent être prises.</p>			●			●
<p>QBEX.4.2.2.3 - Performance énergétique du bâtiment <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour le bâtiment, la consommation d'énergie primaire est telle que Cep est inférieure ou égale à Cep max avec $Cep\ max = 57,5 \times Mctype \times (Mcgeo + Mcalt + Mcsurf + McGES)$ en kWh Ep / m²SRT.an.</p>			●			●

3 | Bâtiment avec PC déposé à partir du 01/01/2021 et soumis à la RE2020

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEX.4.2.3.1 - Identification des aléas <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Les aléas climatiques ayant les effets les plus significatifs sur l'opération sont identifiés ET pour chaque aléa identifié comme prioritaire, au moins une mesure constructive ou organisationnelle permet d'en réduire les effets ou une justification par le calcul de dispositions constructives.</p>				●		●
<p>QBEX.4.2.3.2 - Suivi des solutions d'adaptation <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour mesurer la mise en place des solutions d'adaptation intégrées au programme d'entretien et maintenance, des indicateurs sont définis et suivis. S'ils ne sont pas atteints, des actions correctives doivent être prises.</p>				●		●
<p>QBEX.4.2.3.3 - Performance énergétique du bâtiment <i>EHPA/Etudiants/Logement/Séniors/Travailleurs</i></p> <p>Pour le bâtiment, la consommation d'énergie primaire est telle que Cep inférieur ou égal à Cep_max, en application de la RE2020.</p>				●		●

LABELS

| Label BBCA Exploitation

Label BBCA Exploitation

15.1 - Label BBCA Exploitation

EHPA/EHPAD/Etudiants/FAM/Logement/MAS/Séniors/Travailleurs



Le label BBCA Exploitation est obtenu, pour un bâtiment, conformément à la méthode en vigueur décrite dans le Référentiel BBCA.



136 boulevard Saint Germain – 75006 Paris
Tél. : 01 42 34 53 00 – qualitel.org - 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

CERQUAL 
QUALITEL CERTIFICATION