



LE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ

CERTIFICATION **EXPLOITATION**

COPROPRIETE

Applicatif NF 500-17 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 :

Parties communes des immeubles à destination :
- Logements d'habitation (copropriété)



Information



Recommandation



Alerte



Profil Économie Circulaire



Collectif



Maisons groupées



Maison individuelle de particulier



SOMMAIRE

 ORGANISATION DU PROFESSIONNEL		5
1	Généralités Exploitation Copropriété	6
2	Système de Management Responsable	9
3	Qualité des bâtiments et des pratiques en copropriété	34
 SERVICES CLIENT		47
1	Généralités Service Clients	48
2	Qualité de services et d'information	49

ORGANISATION DU PROFESSIONNEL

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

Généralités Exploitation Copropriété

CHAPITRE 1. Présentation de l'applicatif Exploitation Copropriété

GENEXPCO.1.1 - Composition de l'applicatif Exploitation Copropriété



L'applicatif Exploitation Copropriété est composé de trois rubriques :

- Système de Management Responsable : SMR
- Qualité des bâtiments et des pratiques en Copropriété : QBEC
- Qualité de services et d'information : QSI

GENEXPCO.1.2 - Objectifs de l'applicatif Exploitation Copropriété



L'applicatif Exploitation Copropriété permet d'évaluer la capacité d'un syndic à gérer un bâtiment en maintenant son niveau de qualité (voire en l'améliorant), en maîtrisant les charges des copropriétaires et en assurant une transparence sur son action. En respectant les exigences des rubriques SMR, QBEC et QSI ainsi que le processus de certification, le syndic peut alors prétendre au droit d'usage de la marque NF Habitat.

Le syndic des copropriétaires est le porteur de la certification de la copropriété en exploitation. Il s'appuie sur un syndic disposant du droit d'usage NF Habitat pour mettre en œuvre et respecter les exigences de la rubrique QBEC afin d'obtenir la certification NF Habitat Exploitation Copropriété.

CHAPITRE 2. Le SMR

GENEXPCO.2.1 - Organisation adaptée aux objectifs techniques



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

1. Responsabilité de la Direction Générale
2. Ressources et moyens
3. Gestion des Copropriétés
4. Evaluation
5. Amélioration

CHAPITRE 3. Le QBEC

GENEXPCO.3.1 - Qualité intrinsèque des bâtiments Entretien et maintenance



Cette partie répond aux engagements du cadre de référence du bâtiment durable de l'Alliance HQE-GBC: Qualité de Vie (QVie), Respect de l'Environnement (REnv), Performance Economique (PEco) Elle définit les exigences auxquelles les syndicats et les copropriétés doivent répondre en termes de :

- Qualité intrinsèque des bâtiments (QVie, REnv);
- Entretien et maintenance (PEco);
- Modalités d'intervention (QVie);
- Travaux (QVie, REnv, PEco);
- Communication (QVie);
- Suivi des consommations (REnv, PEco);
- Indicateurs de dépenses (PEco);
- Contrat énergétique avec intéressement (PEco);
- Gestion des déchets ménagers (REnv);
- Vie de la copropriété (QVie).

CHAPITRE 4. La QSI

GENEXPCO.4.1 - Niveau de services minimum du Syndic



Cette partie complète les exigences du SMR et s'applique au Syndic. Elle vise à déterminer et encadrer un niveau de services minimum du Syndic envers ses copropriétés, dans le cadre de la certification.

Une annexe à la rubrique donne un modèle d'enquête de satisfaction.

CHAPITRE 5. Guide d'audit

GENEXPCO.5.1 - Composition du guide d'audit







Le guide d'audit décrit le contenu des missions d'audit du syndic et d'audit de la copropriété. Il aborde plusieurs sujets :





- Le déroulé des missions ;
- Les modes de preuves des rubriques SMR, QBEC et QSI ;
- Le contrôle de l'indicateur dépenses ;
- Les points spécifiques à regarder lors de la visite d'une copropriété.

Système de Management Responsable

CHAPITRE 1. Domaine d'application

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.1.4 - Domaine d'application</p> <p></p> <p>La présente rubrique s'applique à l'organisation d'un syndic de gestion de copropriétés de logements. 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.</p> <p>Elle permet à un syndic de démontrer son aptitude à atteindre les objectifs définis dans sa démarche pour la qualité d'exploitation.</p>			●		●

CHAPITRE 2. Références normatives

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.2.3 - Références normatives</p> <p></p> <p>L'activité de Syndic est réglementée par la loi Hoguet du 2 juillet 1970 sur l'exercice des professions immobilières et par la loi du 10 juillet 1965 sur la copropriété. Depuis le 24 mars 2014, de nouvelles obligations réglementaires ont été ajoutées par la loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové).</p> <p>L'organisme, concerné par le présent document, est réputé sachant et connaître l'ensemble des cadres législatif, réglementaire et normatif à respecter dans les domaines de sa profession.</p>			●		●

CHAPITRE 3. Termes et définitions

SMR.3.3 - Termes et définitions

Les termes utilisés dans le présent document font référence aux définitions données dans les référentiels de management ISO 9001 et 14001. Les termes ci-après désignent :

Syndicat des copropriétaires : personne morale de droit privé. Il peut agir en justice et souscrire des contrats. Ses décisions sont prises en assemblée générale réunie sur convocation du syndic de copropriété.





Syndic de copropriété, dit syndic : personne morale ou physique, mandatée par l'assemblée générale et en charge de la représentation du syndicat des copropriétaires et de l'administration des parties communes d'une copropriété.

Copropriétaire : Propriétaire d'un ou plusieurs lots au sein d'une copropriété. Chaque lot comprend une partie privative et une quote-part des parties communes.







Conseil syndical : il est constitué d'une petite équipe de copropriétaires désignée par l'assemblée générale, et a pour mission d'assister le syndic de copropriété et de contrôler sa gestion. Il est appelé aussi à faire le lien entre le syndic de copropriété et la copropriété.

Organisme : l'ensemble des entités/agences qui exercent une activité de syndic.

Direction : la ou les personnes qui dirigent l'organisme ayant une activité de syndic.





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

CHAPITRE 4. Contexte de l'organisme






	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.4.1 - Périmètre d'application du Système de Management Responsable </p> <p>L'organisme doit déterminer les limites et l'applicabilité du Système de Management Responsable afin d'établir son domaine d'application en relation avec la certification demandée. Pour ce faire, il doit prendre en compte le contexte de son activité de syndic et de son organisation (entités fonctionnelles ou agences concernées).</p>			●		●
<p>SMR.4.2 - Démarche qualité </p> <p>L'organisme doit établir, documenter, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer de façon continue son Système de Management Responsable conformément aux exigences du présent document et déterminer comment il satisfait ces exigences [1].</p> <p> [1] La confiance dans un système de management s'acquiert par la mise en œuvre d'actions d'amélioration établies à partir d'une analyse des données des processus de façon à atteindre les résultats planifiés en cohérence avec la politique de l'organisme et les exigences de la certification.</p>			●		●

CHAPITRE 5. Responsabilité de la Direction Générale

1 | Politique de la Direction Générale





		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.5.2.7 - Politique de la Direction Générale</p> <p>La Direction de l'organisme inscrit la certification « NF 500-17 Exploitation Copropriété » dans sa politique générale.</p>				●		●
<p>SMR.5.2.8 - Révision/confortation des orientations</p> <p>La Direction de l'organisme doit réviser ou conforter ses orientations lors d'un comité ad-hoc. Elle doit engager les actions visant à améliorer la pertinence et l'efficacité de son système de management.</p>			●			●

2 | Rôles, responsabilités et autorités






		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.5.3.3 - Organigramme</p> <p>La Direction de l'organisme doit s'assurer que les rôles, responsabilités et autorités [1] sont définis et communiqués aux collaborateurs, au travers d'un organigramme, tenu à jour.</p> <p> [1] Pouvoirs juridiques attribués (signature de documents,...), niveau d'engagement financier</p>			●		●	
<p>SMR.5.3.4 - Rôles, responsabilités et autorités</p> <p>La Direction de l'organisme doit nommer une ou plusieurs personnes référentes qui aura en charge de l'élaboration, la mise en œuvre et la tenue à jour du Système de Management Responsable. Ces personnes doivent suivre la formation "Réfèrent NF Habitat Exploitation Copropriété" et doivent également rendre compte sur le fonctionnement et le besoin d'amélioration du système.</p>			●		●	

CHAPITRE 6. Organisation

1 | Gestion des risques






	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.6.1.3 - Recensement des risques</p>  <p>Il est recommandé que la Direction de l'organisme détermine les risques économiques et sociaux, ainsi que les opportunités qui nécessitent d'être pris en compte dans le cadre de son activité de syndic et de son développement, pour prévenir ou réduire les effets indésirables, et s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue.</p> <p>Par exemple : horaires de travail tardifs lors des AG, situation familiale des salariés, turn-over des salariés, secteur géographique concurrentiel, mutation des systèmes informatiques...</p>			●		●

2 | Méthodes de travail collaboratif





	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.6.3.3 - Méthodes de travail collaboratif</p>  <p>La Direction de l'organisme se donne les moyens d'organiser le travail et le partage d'informations autour d'outils informatiques [1] permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gestion numérique des documents relatifs à chaque copropriété ; • et la mise en place d'extranet, pour les copropriétés le souhaitant. <p> [1] La mise à disposition d'un accès en ligne sécurisé aux documents dématérialisés pour une copropriété requiert l'accord de l'Assemblée Générale.</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.7.1.2 - Ressources humaines, techniques et financières </p> <p>La Direction de l'organisme doit disposer d'une garantie financière destinée à assurer les fonds qu'il détient pour le compte de tiers. Cette garantie financière fait l'objet d'une attestation à mettre à jour annuellement [1].</p> <p>R [1] Exigence non obligatoire mais recommandée pour les syndicats de droit.</p>			●		●
<p>SMR.7.1.3 - Ressources humaines, techniques et financières </p> <p>La Direction de l'organisme doit identifier le(s) détenteur(s) d'une carte professionnelle [1] de syndic ou d'une attestation (pour les collaborateurs appelés à administrer des copropriétés)[3], et s'assurer régulièrement de leur validité [2].</p> <p>i [1] Avant le 1er juillet 2015, la carte professionnelle est délivrée par la préfecture et porte la mention « gestion immobilière ». A compter du 1er juillet 2015, la carte professionnelle est délivrée par la Chambre de commerce et d'industrie territoriale et porte la mention « Syndic de copropriété ».</p> <p>R [2] Exigence non obligatoire mais recommandée pour les syndicats de droit.</p> <p>i [3] Il s'agit généralement du principal ou du gestionnaire de copropriétés.</p>			●		●






2 | Gestion des emplois et des compétences

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.7.2.2 - Définition d'un organigramme</p> <p>La Direction de l'organisme doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir sous forme d'organigramme, l'organisation générale et la structure de chaque agence/entité et la mettre à jour à chaque modification, par exemple annuellement lors d'un comité ad-hoc ; • Etablir une description des missions à atteindre par fonction (ex : fiche de poste) et s'y référer en cas d'embauche. 			●		●	
<p>SMR.7.2.3 - Formation des collaborateurs</p> <p>La Direction de l'organisme doit pourvoir à la formation de ses collaborateurs. A minima, un suivi annuel des formations, par exemple lors d'un comité ad-hoc, doit être réalisé sous forme de bilan : identification des formations réalisées par qui et quand, personnes restant à former. Ce suivi doit être conforme aux obligations réglementaires en termes de formation professionnelle.</p>			●		●	
<p>SMR.7.2.4 - Formation à la rénovation énergétique</p> <p>Les collaborateurs qui sont confrontés à des rénovations de copropriétés doivent justifier d'une formation à la rénovation énergétique, adaptée au métier de syndic.</p>			●		●	

3 | Communication

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.7.4.3 - Communication</p> <p></p> <p>L'organisme respecte les règles de certification de la marque NF, appliquée à l'Habitat, en terme de communication sur le droit d'usage et la certification des copropriétés (admission, renouvellement, retrait).</p>			●		●

4 | Maîtrise documentaire

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.7.5.6 - Veille réglementaire</p> <p>Une veille réglementaire est assurée par rapport aux domaines d'activités [1]. L'information est diffusée aux collaborateurs concernés.</p> <p> [1] Souscrire à une fédération ou un syndicat est un moyen d'être informé des évolutions réglementaires.</p>				●		●
<p>SMR.7.5.7 - Maîtrise documentaire du SMR</p> <p>Les documents relatifs au Système de Management Responsable doivent être gérés suivant une procédure qui fixe les modalités d'approbation, diffusion, mise à jour, traçabilité, conservation, afin d'avoir une information toujours fiable et disponible.</p>			●			●

SMR.7.5.8 - Numérisation des documents



Les documents suivants, relatifs à l'administration et la gestion de copropriété, sont numérisés.
Pour le syndic (a minima) :

- Organigramme du syndic (rôle de chacun);
- Fiches de postes;
- Pouvoirs et délégations de signature.

Pour chaque copropriété (a minima) [1] :





- Registre d'immatriculation des copropriétés;
- Fiche synthétique Loi ALUR (uniquement pour les copropriétés concernées et suivant les modalités réglementaires);
- Carnet d'entretien avec références aux contrats d'assurance et contrats d'entretien;
- Règlement de copropriété;
- Etat descriptif de division;
- Procès-verbaux des assemblées générales (3 derniers);
- Compte-rendu du conseil syndical;
- Convocations aux assemblées générales;
- Etats financiers + annexes (états comptables);
- Contrat de syndic;
- Audits et diagnostics techniques.

R





[1] Egalement en recommandation : - Contrats d'assurance de l'immeuble - Contrats d'entretien et de maintenance des équipements communs - Contrat de chauffage (si P1+P2+P3) - Contrat de travail du gardien/employé d'immeuble - Contrat de relevé : eau, compteurs thermiques, ...

CHAPITRE 8. Gestion des copropriétés

1 | Le contrat de syndic

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.1.3 - Le contrat de syndic</p> <p>Le contrat entre le syndic et la copropriété conclu ou renouvelé après le 1er juillet 2015 respecte le « contrat type » défini par le décret n°2015-342 du 26 mars 2015.</p> 			●		●






2 | Le partenariat syndic / conseil syndical

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.2.2 - Partenariat syndic / conseil syndical</p> <p>Le syndic assiste le conseil syndical pour appliquer les exigences de la rubrique QBEC (Qualité des Bâtiments et des pratiques En Copropriété). Il doit proposer au conseil syndical les actions nécessaires à mettre en œuvre pour respecter ces exigences, et le cas échéant présenter ces actions pour décision en Assemblée Générale des copropriétaires, ainsi qu'un bilan des actions engagées.</p> 			●		●

3 | Copropriétés éligibles

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.3.7 - Copropriétés éligibles</p> <p></p> <p>Le Syndic identifie les copropriétés éligibles [1] en vue de les déclarer dans la certification NF Habitat. Il en informe les copropriétaires lors de l'Assemblée Générale [2].</p> <p> [1] Une copropriété éligible est une copropriété répondant aux prérequis de la certification NF Habitat Exploitation Copropriété.</p> <p> [2] Aucun vote n'est requis.</p>			●		

4 | Visite de copropriétés

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.4.6 - Visite des copropriétés par le syndic</p> <p></p> <p>Le syndic réalise une visite annuelle de ses copropriétés. Pour ce faire, il s'appuie sur les points de contrôle de la visite technique de copropriété effectuée dans le cadre des audits systèmes [1].</p> <p> [1] CERQUAL met à disposition une grille de visite remplissable.</p>			●		




5 | Cas des rénovations de copropriété

SMR.8.5.2 - Cas des rénovations de copropriété



Pour les copropriétés ne justifiant pas d'une performance énergétique [1] et qui nécessite une rénovation, le syndic propose au conseil syndical la certification NF Habitat - Rénovation Copropriété. Le syndic assiste le conseil syndical dans la mise en œuvre de cette certification après le vote en assemblée générale.

i [1] La performance énergétique est définie comme étant un niveau de consommation conventionnelle d'énergie primaire Cep du bâtiment pour le chauffage, la ventilation, le refroidissement, la production d'eau chaude sanitaire, les auxiliaires de distribution et de génération, l'éclairage, inférieur ou égal à $150 \text{ kWh}^*(a+b)/\text{m}^2.\text{an}$. Les coefficients a et b sont définis dans l'article 2 de l'arrêté du 29 septembre 2009 relatif au contenu et aux conditions d'attribution du label « haute performance énergétique rénovation ».

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

6 | Le partenariat syndic / bailleur dans la vente de logements HLM ou en accession sociale








Ce paragraphe couvre les exigences à respecter par le syndic porteur ou demandeur du profil "Syndic Socialement Engagé". En amont de la première vente, 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. Ce syndic peut être :

- de droit, lorsque la mission de syndic est internalisée par le bailleur,
- élu, lorsque la mission de syndic est externalisée par le bailleur.



Dans le cas où la mission de syndic est externalisée, un syndic provisoire est nommé dès la vente du premier logement. Il s'agit généralement de celui ayant œuvré pour la mise en copropriété.

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.





De plus, la mise en copropriété 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.

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.6.1 - Conseil à la mise en vente</p> <p></p> <p>Le syndic accompagne le bailleur dans la mise en vente de ses logements. Pour ce faire, il le conseille dans le découpage de la future copropriété, en présence d'un géomètre, notamment pour les parties communes et les espaces fonciers.</p>			●		●	
<p>SMR.8.6.2 - Rédaction du règlement de copropriété</p> <p></p> <p>Aux côtés du notaire et du bailleur, le syndic tient un rôle de conseil et participe à la rédaction du projet de règlement de copropriété. Il porte une attention particulière aux grands principes de la vente HLM (périmètre, destination, clé de répartition...).</p>			●		●	
<p>SMR.8.6.3 - Budget de copropriété</p> <p></p> <p>Le syndic, pour le compte du bailleur vendeur, crée le budget des charges de copropriété. Dans le cas de résidences existantes, le syndic doit prendre connaissance des charges récupérables et non récupérables transmises par le bailleur pour établir un budget maîtrisé.</p>			●		●	
<p>SMR.8.6.4 - Plan de travaux du bailleur</p> <p></p> <p>Le syndic s'assure qu'un plan de travaux est prévu par le bailleur avant la première vente [1].</p>			●		●	

 [1] Uniquement dans le cas où des travaux sont planifiés sur la future copropriété.

<p>SMR.8.6.5 - Réunion publique d'information </p> <p>Le syndic participe à la réunion publique d'information[1] sur la mise en copropriété de l'immeuble présentant aux locataires et futurs copropriétaires, les particularités de la copropriété. De plus, lors de cette réunion publique d'information, le syndic s'assure que le plan de travaux est communiqué aux futurs copropriétaires</p> <p>R [1] Cette réunion, organisée par le bailleur, a lieu trois à six mois avant la vente.</p>			●		●
<p>SMR.8.6.6 - Plan pluriannuel de travaux de la copropriété </p> <p>Le syndic prend connaissance de la réalisation des travaux par le bailleur avant la première vente [1]. Il définit un plan pluriannuel de travaux qu'il communique à la copropriété.</p> <p>i [1] Uniquement dans le cas où des travaux ont été planifiés sur la future copropriété.</p>			●		●

7 | La qualité de services et d'information





	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.7.3 - La qualité de services et d'information </p> <p>Le syndic doit définir les services proposés aux copropriétaires tout en respectant a minima les exigences de la rubrique QSI (Qualité de services et d'information). Il doit les faire connaître aux copropriétaires (par exemple lettre d'information).</p>			●		●

8 | La maîtrise du recouvrement

SMR.8.8.4 - La maîtrise du recouvrement









Le syndic effectue le suivi et l'accompagnement des impayés. En cas de besoin, il définit et met en place une procédure adaptée à la copropriété.









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

9 | Profil Syndic Professionnel de la Rénovation énergétique







Ce paragraphe couvre les exigences à respecter par le syndic porteur du profil "Syndic Professionnel de la Rénovation énergétique". Ce dernier atteste et valorise le savoir-faire du syndic sur une rénovation de copropriété. Ces exigences sont à auditer uniquement dans le cas d'un syndic demandeur ou titulaire du profil "Syndic Rénovation énergétique" et viennent en complément du chapitre 4 de la rubrique QBEC.

1 | Avant les travaux de rénovation









		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.9.1.1 - Diagnostic technique</p> <p>Le syndic intègre les diagnostics en lien avec les minimas techniques du profil [1] pour l'établissement du projet de plan pluriannuel de travaux (PPT).</p> <p> [1] Les minimas techniques correspondent à des exigences que les copropriétés doivent respecter si celles-ci souhaitent obtenir un label ou une territorialisation. Ils sont décrits dans le rubrique QBEC.</p>			●			
<p>SMR.8.9.1.2 - Vote du projet de PPT</p> <p>Le syndic propose, en Assemblée Générale, le vote du projet de plan pluriannuel de travaux intégrant notamment les travaux nécessaires pour respecter les minimas techniques [1].</p> <p> [1] Lorsque la copropriété souhaite obtenir un label ou une territorialisation, alors celle-ci doit voter favorablement ce plan pluriannuel de travaux</p>			●			
<p>SMR.8.9.1.3 - Mise en sécurité de la copropriété</p> <p>Le syndic s'assure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la réalisation d'un Rapport Initial de Contrôle Technique (RICT) ; • de l'établissement des diagnostics amiante et plomb ; • de la mise en place d'un coordonnateur SPS (Sécurité et Protection de la Santé). 			●			





<p>SMR.8.9.1.4 - Référent rénovation </p> <p>Le syndic doit nommer un référent en charge du suivi de la rénovation et le présenter au conseil syndical. Le référent doit justifier d'une formation liée à la rénovation énergétique. En cas de changement de référent, une passation doit être prévue en présence des référents (actuel et remplaçant) et d'un représentant du conseil syndical.</p>			●		
<p>SMR.8.9.1.5 - Planification </p> <p>Le syndic planifie avec la maîtrise d'oeuvre : les dates clés importantes, les étapes de contrôle et les livrables attendus.</p>			●		
<p>SMR.8.9.1.6 - Aides financières </p> <p>Le syndic informe les copropriétaires sur les aides financières accessibles pour leur projet de rénovation [1].</p> <p> [1] Plus d'informations sur les aides financières sur https://www.economie.gouv.fr/cedef/copropriete-renovation-energetique</p>			●		
<p>SMR.8.9.1.7 - Assurances et garanties </p> <p>Le syndic effectue, pour le compte de la copropriété, les démarches de souscriptions aux assurances et garanties relatives au projet de rénovation.</p>			●		
<p>SMR.8.9.1.8 - Respect de la réglementation </p> <p>Le syndic rappelle dans les appels d'offre, le respect de la réglementation en vigueur et l'emploi de produits certifiés ou sous avis technique [1].</p> <p> [1] Les produits employés doivent faire l'objet d'une évaluation de leur performance par un tiers indépendant.</p>			●		
<p>SMR.8.9.1.9 - Critères de sélection </p> <p>Pour la sélection des intervenants, le syndic doit s'appuyer sur les critères de sélection suivants : assurance pour les travaux réalisés, qualification RGE et garanties en adéquation avec les prestations attendues.</p>			●		

2 | Pendant les travaux de rénovation

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.9.2.1 - Suivi des travaux</p> <p></p> <p>Le syndic demande à la maîtrise d'œuvre de l'informer régulièrement de l'avancement des travaux et de s'assurer que les différents intervenants effectuent leurs interventions conformément aux engagements pris. Le syndic lui demande également de contrôler les travaux exécutés au fur et à mesure et en garde une trace écrite.</p>			●		
<p>SMR.8.9.2.2 - Information aux copropriétaires</p> <p></p> <p>Le syndic informe les copropriétaires de l'avancement des travaux, par exemple, à la réception de chaque lot.</p>			●		
<p>SMR.8.9.2.3 - Assurance des intervenants</p> <p></p> <p>Le syndic s'assure, annuellement, que les différents intervenants disposent d'une assurance active tout au long du projet de rénovation.</p>			●		









3 | Après les travaux de rénovation

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>SMR.8.9.3.1 - Pré-réception </p> <p>Le syndic effectue, avec la maîtrise d'oeuvre et le conseil syndical [1], une pré-réception des travaux [2].</p> <p> [1] Le rôle du syndic est de systématiquement demander au conseil syndical d'être présent. Néanmoins, il est possible que ce dernier ne participe pas à la pré-réception (en cas de refus ou d'indisponibilité, par exemple).</p> <p> [2] La pré-réception facilite le bon déroulement de la visite de réception.</p>			●		
<p>SMR.8.9.3.2 - Visite de réception </p> <p>Le syndic convient avec la maîtrise d'oeuvre et le conseil syndical, le moment venu, de la date et des modalités de visite de réception des travaux.</p>			●		
<p>SMR.8.9.3.3 - Réception des travaux </p> <p>Le syndic réceptionne, avec la maîtrise d'oeuvre, le chantier conformément aux prestations prévues. Le résultat de la réception doit permettre d'identifier les éventuelles réserves. En cas de réserves formulées et intégrées au PV de réception, le syndic demande à la maîtrise d'oeuvre de suivre le déroulement de leurs reprises et de constater leur levée.</p>			●		

<p>SMR.8.9.3.4 - Carnet d'information du logement </p> <p>Après la rénovation, le syndic transmet les informations suivantes aux copropriétaires, en vue du carnet numérique du logement [1]:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les notices d’usage et d’entretien de l’ouvrage et des équipements qui le compose ; • Les caractéristiques des matériaux utilisés ; • Tout document permettant d'attester la performance énergétique du logement ; • La date et les descriptions des travaux de rénovation réalisés ; • La facture détaillée et toute attestation signée servant à l’obtention des aides publiques. <p> [1] Le CIL (Carnet d'Information du Logement) est exigé pour les travaux sur un logement existant (et ses annexes, par exemple dépendance) faisant l'objet d'une autorisation d'urbanisme (permis de construire ou déclaration préalable de travaux) déposée depuis le 1er janvier 2023.</p>			●		
<p>SMR.8.9.3.5 - Enquête de satisfaction </p> <p>Une enquête de satisfaction, concernant l'accompagnement du syndic dans la rénovation énergétique., est réalisée [1]</p> <p> [1] Cette enquête peut être réalisée en parallèle l'enquête de satisfaction du chapitre 9 du SMR.</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</p> <p></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.9.1.6 - Réclamations</p> <p></p> <p>Pour les copropriétés certifiées, l'organisme doit enregistrer les réclamations qui nécessitent un suivi ou une action du syndic, ainsi que le traitement de ces dernières.</p>			●			●
<p>SMR.9.1.7 - Enquêtes auprès des conseils syndicaux</p> <p></p> <p>L'organisme doit réaliser, au moins une fois par an, auprès des conseils syndicaux des copropriétés certifiées, des enquêtes de satisfaction sur la qualité de services et d'information. [1]</p> <p> [1] Cf. modèle d'enquête de satisfaction, en annexe.</p>			●			●
<p>SMR.9.1.8 - Evaluation interne en application</p> <p></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.</p> <p>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>			●			●

SMR.9.1.9 - Révision des documents SMR



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...




			●		●
--	--	--	---	--	---

2 | Bilan annuel

SMR.9.2.1 - Bilan annuel



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.

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

SMR.9.2.2 - Préparation du bilan annuel








Les éléments suivants, mis en place dans le cadre de la surveillance, sont collectés afin de réaliser le bilan annuel :

- 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 ;
- 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</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</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>				●		●

Qualité des bâtiments et des pratiques en copropriété

CHAPITRE 1. Qualité intrinsèque des bâtiments




QBEC.1.1 - Pré-requis techniques



Les bâtiments qui composent les copropriétés recherchant la certification NF Habitat Exploitation Copropriété doivent répondre aux minima techniques suivants :

- Ne pas faire l'objet d'une procédure pour immeuble en péril, en carence et/ou immeuble insalubrité ;
- Etre conformes aux obligations réglementaires en termes de sécurité incendie : cf. fiche pratique « Sécurité incendie dans un immeuble en copropriété » : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32573> ;
- Etre conformes aux règles de sécurité des ascenseurs : cf. fiche pratique « Sécurité, entretien, contrôle technique des ascenseurs » : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10538> ;
- Justifier d'un niveau de performance énergétique minimum :

- Soit immeuble construit avec la RT 2000 (Réglementation Thermique) ou postérieure
- Soit immeuble ayant fait l'objet d'une rénovation énergétique ayant atteint le niveau $150 \text{ kWh}^*(a+b)/\text{m}^2.\text{an}$ (niveau du label HPE Rénovation)
 - Soit immeuble étant engagé dans une certification NF Habitat Rénovation Copropriété
 - Etiquette D du DPE à l'échelle du bâtiment.
 - Soit un immeuble 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.

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

QBEC.1.2 - Pré-requis pour l'obtention d'un label ou une territorialisation

Les bâtiments qui composent les copropriétés recherchant l'obtention d'un label ou d'une territorialisation [1] doivent répondre aux minima techniques suivants :

- Ne pas faire l'objet d'une procédure pour immeuble en péril, en carence et/ou immeuble insalubrité ;
- Etre conformes aux obligations réglementaires en termes de sécurité incendie (cf. fiche pratique « Sécurité incendie dans un immeuble en copropriété » : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32573>) ;
- Etre conformes aux règles de sécurité des ascenseurs (cf. fiche pratique « Sécurité, entretien, contrôle technique des ascenseurs » : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10538>) ;
- Justifier :

- d'une étiquette D du DPE à l'échelle du bâtiment (performance énergétique) ;
- de garde-corps en bon état [2], et remplissant sa fonction (protection contre les chutes) ;
- d'une mise en sécurité électrique des parties communes [3][4] (sécurité des personnes) et répondant à 6 points de contrôle ;
- d'accès à l'immeuble contrôlés, par digicode, visiophone ou clé (sûreté de la copropriété) ;
- d'une enveloppe en bon état et remplissant sa fonction (durabilité de l'enveloppe) ;
- d'une ventilation des logements fonctionnelle (qualité de l'air intérieur).



[1] La demande d'un label ou d'une territorialisation d'une copropriété n'est possible que lorsque le syndic est titulaire du profil Syndic Professionnel de la Rénovation énergétique.



[3] Les 6 points de contrôles sont les suivants : (1) Présence d'un appareil général de commande et de protection de l'installation. Il doit être accessible pour interrompre l'alimentation électrique en cas d'incident ou d'intervention sur l'installation; (2) Présence d'une prise de terre associée à un dispositif différentiel à l'origine de l'installation; (3) Présence d'un tableau avec des disjoncteurs ou coupe-circuits adaptés aux conducteurs; (4) Une installation électrique adaptée aux locaux contenant une baignoire ou une douche et notamment une prise de terre; (5) L'absence de matériels inadaptés à l'usage ou présentant des risques de contact avec des éléments sous tension; (6) Des conducteurs isolés.










[2] Etat neuf, proche du neuf et/ou présentant un état de vieillissement normal.









[4] Ne concerne que les installations électriques de plus de 15 ans.

CHAPITRE 2. Entretien et maintenance





1 | Contrats d'entretien et de maintenance

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
QBEC.2.1.1 - Transmission des contrats d'entretien et de maintenance au Conseil Syndical  <p>Le syndic doit transmettre, dès réception des documents signés, une copie au conseil syndical des différents contrats d'entretien et maintenance présents sur la copropriété.</p>				●		●
QBEC.2.1.2 - Devoir de conseil  <p>Lors de la mise en place d'un nouveau contrat d'entretien et maintenance, d'un montant supérieur à celui à partir duquel le conseil syndical doit être consulté, le syndic doit conseiller le syndicat des copropriétaires dans son choix et le présenter en Assemblée Générale [1]. Le syndic assure pour chaque contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mise en concurrence et la négociation avec les prestataires ; • la passation et le suivi des marchés des prestataires ; • la gestion du contrat dans le cadre du budget prévisionnel. <p> [1] Ne s'applique pas dans les cas où le contrat du syndic de droit mentionne la non mise en concurrence de prestations supplémentaires.</p>			●		●	
QBEC.2.1.3 - Utilisation de produits d'entretien avec faibles impacts sur l'environnement.  <p>Pour les contrats relatifs au nettoyage et aux espaces verts, le conseil syndical et le syndic doivent favoriser l'utilisation de produits d'entretien ou de technique de nettoyage, avec faibles impacts sur l'environnement.</p>			●		●	






2 | Renégociation des contrats

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.2.2.1 - Renégociation du contrat de chauffage après travaux</p> <p>Pour les contrats de chauffage, lorsque des travaux énergétiques significatifs ont été réalisés, le syndic et le conseil syndical évaluent la faisabilité de renégociation du contrat.</p>				●		●
<p>QBEC.2.2.2 - Renégociation des contrats tous les 5 ans (hors contrat cadre)</p> <p>Le syndic doit proposer pour chaque contrat d'entretien et maintenance sa renégociation tous les 5 ans a minima [1].</p> <p> [1] Hors contrat cadre.</p>				●		●

3 | Suivi des contrats





		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.2.3.1 - Conformité des prestations réalisées</p> <p>Le syndic doit s'assurer régulièrement que les prestations réalisées sont conformes au contrat passé en effectuant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le suivi et l'enregistrement des interventions ; • au moins une visite annuelle de la copropriété. 				●		●
<p>QBEC.2.3.2 - Pénalités applicables en cas d'écarts du prestataire</p> <p>Le syndic doit appliquer les pénalités (lorsque celles-ci sont prévues) en cas d'écarts ou de non respects des engagements contractuels du prestataire.</p>			●			●
<p>QBEC.2.3.3 - Vérification des interventions réalisées</p> <p>Le conseil syndical doit vérifier que les interventions ont été réalisées et doit signaler toute anomalie auprès du syndic pour action de sa part auprès du prestataire.</p>			●			●

CHAPITRE 3. Modalités d'intervention

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.3.1 - Procédure de déclenchement d'une intervention </p> <p>Le syndic, en accord avec le conseil syndical, doit communiquer la procédure de déclenchement d'une intervention selon les différentes périodes de la journée, de la semaine et de l'année (la nuit, les week-ends, les vacances, etc.). Si besoin, le conseil syndical doit communiquer au syndic les coordonnées des personnes susceptibles de déclencher une intervention (gardien, personne du conseil syndical,...).</p>			●		●
<p>QBEC.3.2 - Situation exceptionnelle </p> <p>A tout moment, le syndic doit être en mesure d'identifier les situations exceptionnelles, dites de crise, et y apporter les réponses en conséquence dans les meilleurs délais (pannes d'ascenseurs, de chauffage,...). Pour ce faire, le syndic doit disposer d'une liste d'entreprises à contacter représentant tous les corps d'états. Les coordonnées des entreprises sous contrats (ascenseurs, porte de garage, chauffage,...) doivent être en possession du conseil syndical qui a le choix de décider de les afficher, les communiquer, ou pas.</p>			●		●





CHAPITRE 4. Travaux

1 | Plan pluriannuel de travaux





		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.4.1.1 - Réalisation d'un état technique</p> <p>Afin de définir le projet de plan pluriannuel de travaux, la copropriété doit décider la réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> d'un diagnostic technique comprenant l'analyse du bâti existant et de ses équipements ; d'un diagnostic de performance énergétique (DPE). 				●		●
<p>QBEC.4.1.3 - Consultation des entreprises</p> <p>Le conseil syndical demande au syndic de consulter des entreprises réalisant des diagnostics techniques, et de porter leur choix au vote lors de l'Assemblée Générale.</p>				●		●
<p>QBEC.4.1.4 - Proposition en assemblée générale</p> <p>Le syndic propose en assemblée générale un plan pluriannuel de travaux, qui s'appuie sur cet état technique [1]. Ce plan décrit la nature des travaux envisagés par lots/corps d'état, et donne une estimation budgétaire totale et répartie en fonction des lots/corps d'états. Chaque année, ce plan est proposé au vote, ajusté le cas échéant et mis en œuvre. Le syndic doit également prendre en compte dans le plan pluriannuel de travaux la levée des réserves des rapports de contrôles périodiques.</p>				●		●

 [1] Sans état technique et/ou plan pluriannuel, la copropriété ne peut être certifiée.






2 | Plan de financement

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.4.2.1 - Mise en place des travaux votés</p> <p>Le syndic et le conseil syndical doivent mettre en place un plan de financement (fond de travaux par exemple) pour réaliser les travaux votés dans le cadre du plan pluriannuel.</p>				●		●








3 | Qualité technique, environnementale et sanitaire

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.4.3.1 - Consultation des entreprises pour les travaux</p> <p>Lors de la consultation d'entreprises pour réaliser des travaux de remplacement de composants du bâtiment (produits et équipements, y compris aménagements extérieurs et espaces verts), le syndic doit consulter les entreprises sur des composants de qualité technique au moins équivalente et qui respectent la réglementation en vigueur. Sinon, justification du changement proposé par une analyse démontrant les avantages économiques et techniques pour la copropriété.</p>			●			●
<p>QBEC.4.3.2 - Prise en compte de l'impact sanitaire des produits de construction</p> <p>Le conseil syndical et le syndic favorisent, lorsque possible, les produits de construction en contact avec l'air intérieur (y compris produits de pose) ayant une étiquette sanitaire A ou A+. Pour ce faire, ils demandent aux entreprises de leur fournir cette information avant contractualisation.</p>			●			●








4 | Analyse des offres

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.4.4.1 - Présentation de l'analyse en assemblée générale </p> <p>En l'absence de maîtrise d'œuvre, le syndic analyse les devis des entreprises avec le conseil syndical et, présente en Assemblée Générale le comparatif technico-économique des offres avec le nom des entreprises. Il assure également :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mise en concurrence et la négociation avec les entreprises ; • la passation et le suivi des marchés de travaux ; • la gestion contractuelle. 			●		●
<p>QBEC.4.4.2 - Comparatif des offres qualitative et quantitative </p> <p>Si des études avant travaux sont réalisées par un maître d'œuvre, le syndic doit veiller à ce que le maître d'œuvre réalise et transmette au conseil syndical et au syndic le comparatif des offres de travaux par les entreprises comprenant une analyse qualitative et quantitative, pour ensuite être présenté en assemblée générale.</p>			●		●




CHAPITRE 5. Communication

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
QBEC.5.1 - Modes de communication  <p>Le conseil syndical et le syndic s'accordent ensemble sur leur mode d'échange (téléphone portable, mail, moments disponibles, etc...) et sur le mode de communication avec les copropriétaires et occupants (extranet, tableau d'affichage,...).</p>				●		●
QBEC.5.2 - Affichage des informations à destination des occupants  <p>Le syndic ou le conseil syndical doit afficher les informations à destination des occupants, dans les espaces dédiés à cet effet (ou information dans boîtes aux lettres).</p>			●			●
QBEC.5.3 - Affichage des informations pour les interventions de maintenance et de travaux  <p>Le syndic doit communiquer les informations à destination des occupants, notamment pour les interventions relatives à la maintenance et aux travaux. Il peut éventuellement faire participer le conseil syndical.</p>			●			●
QBEC.5.4 - Moyens de participation des copropriétaires en AG  <p>Le syndic et le conseil syndical s'accordent ensemble sur les moyens de participation des copropriétaires en assemblée générale (visioconférence, audioconférence...).</p>			●			●




CHAPITRE 6. Suivi des consommations

		MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
						
		M1	M2	M3	M2	M3
QBEC.6.1 - Système de relevé des consommations collectives d'eau et d'énergie  <p>La copropriété doit mettre en place un système de relevé des consommations collectives d'eau et d'énergie.</p>				●		●
QBEC.6.2 - Bilan des consommations et analyse des résultats  <p>Le syndic présente au conseil syndical et en Assemblée Générale le bilan des consommations avec analyse des résultats au regard des consommations précédentes et en tenant compte des événements de l'année écoulée.</p>			●			●
QBEC.6.3 - Actions correctives  <p>Le conseil syndical, au regard de l'analyse du bilan, demande au syndic de présenter, si nécessaire, les actions correctives en Assemblée Générale.</p>			●			●
QBEC.6.4 - Récapitulatif annuel des consommations  <p>Le syndic communique tous les ans aux copropriétaires, un récapitulatif de leurs consommations en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Energie collective : en euros et si possible en kWh (fortement recommandé), • Eau chaude collective : en euros, m³ et kWh. 			●			●

CHAPITRE 7. Indicateur de dépenses

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.7.1 - Indicateur annuel des dépenses d'exploitation</p> <p>Le syndic doit calculer chaque année l'indicateur "dépenses d'exploitation", indicateur économique correspondant à toutes les dépenses de la copropriété, ramenées au tantième (unité = €/tantième.an). Une analyse de l'évolution de cet indicateur au regard de l'indicateur précédent est réalisée en tenant compte des événements de l'année écoulée. Ces éléments sont communiqués auprès du conseil syndical.</p>			●		●

CHAPITRE 8. Contrat énergétique avec intéressement

	MANAGEMENT OPERATION	SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE			
					
	M1	M2	M3	M2	M3
<p>QBEC.8.1 - Mesures de vérification de la performance</p> <p>Dans le cadre d'un contrat énergétique avec intéressement, mis en place dans la copropriété, le syndic doit s'assurer que les mesures de vérification de la performance sont réalisées pendant et en fin de contrat. [1]</p> <p>i [1] 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>QBEC.8.2 - Information des copropriétaires</p> <p>Le syndic doit informer à l'occasion de l'assemblée générale la copropriété sur l'amélioration ou non des performances.</p>			●		●

CHAPITRE 9. Gestion des déchets ménagers

QBEC.9.1 - Locaux poubelles et/ou espaces de collecte

Le syndic doit s'assurer que les locaux poubelles et/ou les espaces de collecte doivent a minima :

- disposer d'un nombre de bacs suffisants selon les règles communales et appropriés aux différents tris sélectifs, pour éviter leur débordement entre deux ramassages ;
- être équipés au moins d'une ventilation naturelle ou mécanique et qui fonctionne ;
- comporter les consignes de tri sélectif.

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

CHAPITRE 10. Vie de la copropriété

QBEC.10.1 - Règlement intérieur

Le syndic et le conseil syndical s'assurent que les règles de vie, formalisées dans le règlement de copropriété, sont respectées. Si nécessaire, des rappels doivent être faits sous forme d'affichage ou lors de l'assemblée générale.

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

SERVICES CLIENT

- | Généralités Service Clients
- | Qualité de services et d'information

Généralités Service Clients

CHAPITRE 1. Présentation

GENSER.1.2 - Présentation



Les exigences de la rubrique Qualité de services et d'information (QSI) s'appliquent uniquement aux copropriétés engagées dans la certification.

Qualité de services et d'information

CHAPITRE 1. Moyens de contact et de communication

QSI.4.1 - Permanence téléphonique



Le syndic doit assurer une permanence téléphonique tous les jours du lundi au vendredi, sur une plage horaire minimale de 3 heures continues.

QSI.4.2 - Moyens de contact et de communication



Le syndic dispose d'autres modes de communication à mettre en place :

- Courrier : A afficher par le conseil syndical lorsque nécessaire,
- Email : Pour faciliter les échanges entre le conseil syndical et le syndic,
- SMS : Pour alerter les occupants (dispositif optionnel).

CHAPITRE 2. Traitement des demandes

QSI.5.1 - Intervention de maintenance pour palier un dysfonctionnement



Le syndic doit répondre dans les 24h (hors week-end) à toute demande du conseil syndical nécessitant une intervention de maintenance pour palier un dysfonctionnement du bâtiment (accuser réception de la demande et engager une démarche nécessaire).

Par exemple, panne de chauffage, panne d'ascenseur, serrure défectueuse, ...

QSI.5.2 - Traitement des demandes



Le syndic doit répondre dans les meilleurs délais (sans dépasser 10 jours ouvrés) aux autres demandes faites par le conseil syndical. Il répond par écrit aux questions écrites, soit par mail, soit par courrier.

CHAPITRE 3. Information

1 | Après du conseil syndical

QSI.6.1.1 - Interventions et/ou travaux planifié



Le syndic doit informer, au moins 5 jours ouvrés avant, le conseil syndical sur les interventions et/ou travaux planifiés, en transmettant l'avis de passage pour affichage et les précautions à prendre si nécessaire (par exemple laisser couler l'eau après intervention sur canalisation d'eau).

QSI.6.1.2 - Informations des nouvelles obligations réglementaires



Lors des réunions entre le conseil syndical et le syndic, le syndic doit informer le conseil syndical des nouvelles obligations réglementaires, délais d'application et conséquences sur la copropriété.

2 | Auprès des copropriétaires

QSI.6.2.1 - Obligations réglementaires



Le syndic doit informer les copropriétaires sur les nouvelles obligations réglementaires, leurs délais d'application et les conséquences sur la copropriété, par exemple à l'occasion de l'Assemblée Générale.

QSI.6.2.2 - Procès-Verbal de l'Assemblée Générale



Le syndic doit transmettre aux copropriétaires le Procès-Verbal de l'Assemblée Générale dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à compter de la date de l'Assemblée Générale (par courrier, sur extranet,...).

QSI.6.2.3 - Livret



Le syndic doit élaborer et tenir à jour un livret (ce livret peut être réalisé sur support numérique via l'extranet de la copropriété par exemple) à destination des nouveaux copropriétaires avec notamment :

- Noms du gestionnaire, membres du conseil syndical, gardien le cas échéant ;
- Liste des contrats et prestations de services ;
- Procédure à suivre en cas de panne d'équipements et d'incidents dans les parties communes (dans le livret et/ou sur panneau d'affichage).

Ce livret est remis dans un délai de 1 mois, à tout copropriétaire qui en fait la demande.

QSI.6.2.4 - Dématérialisation des avis d'appels de fonds



Sous l'accord des copropriétaires, les avis d'appel de fonds ou encore la notification des documents annexés à la convocation à l'assemblée sont dématérialisés conformément au décret n°2019-650 du 27 juin 2019.

3 | Auprès des occupants

QSI.6.3.1 - Décisions de l'Assemblée Générale



Le syndic informe les occupants sur les décisions de l'Assemblée Générale.

4 | Cas des copropriétés issues de la vente HLM ou en accession sociale

Ce paragraphe couvre les exigences à respecter par le syndic porteur ou demandeur du profil "Syndic Socialement Engagé".

QSI.6.4.1 - Formation aux copropriétaires



Le syndic assiste le bailleur dans sa formation[1] sur la gouvernance d'une copropriété et le processus d'appel de fond :

- aux copropriétaires, en amont de la première assemblée générale
- aux membres du conseil syndical, après la première assemblée générale.



[1] Peut être de type écrit, vidéo, digital, MOOC, SPOC...

QSI.6.4.2 - Information sur les travaux



Lors de la première assemblée générale, le syndic informe les copropriétaires sur les travaux du plan de travaux du bailleur [1].



[1] Uniquement dans le cas où des travaux ont été effectués par le bailleur.

QSI.6.4.3 - Support pédagogique aux copropriétaires



Le syndic remet à tout nouveau copropriétaire, un support pédagogique leur permettant de s'approprier leur nouveau statut et de comprendre le rôle du conseil syndical et du syndic.

CHAPITRE 4. Extranet de copropriété

QSI.7.1 - Extranet de copropriété



Le syndic doit mettre à jour les documents de l'extranet Copropriété, et en assurer son bon fonctionnement et sa maintenance, pendant toute la durée du contrat pour lequel la Copropriété est engagée.

QSI.7.2 - Mise à disposition des documents légaux



Le syndic doit fournir, sur un espace sécurisé, les documents minimums listés dans le décret n°2019-502 du 23 mai 2019.

CHAPITRE 5. Bilan annuel

1 | Contrôle des prestataires

QSI.8.1 - Contrôle des prestataires



Le syndic doit s'assurer au moins une fois par an, lui-même ou en s'appuyant sur le conseil syndical ou le gardien que :

- les prestataires d'entretien (nettoyage, espaces verts) effectuent le bon nombre de prestations selon leur contrat ;
- les prestataires de maintenance tiennent à jour les carnets d'entretien (par exemple ascenseur, chaufferie) ;
- les prestataires effectuant des contrôles périodiques réalisent leur mission et ont remis un rapport.

Le syndic doit effectuer une visite systématique de contrôle après travaux d'urgence.

2 | Retour sur les réclamations

QSI.8.2.1 - Retour sur les réclamations



Il est recommandé au syndic d'effectuer une fois par an, en réunion avec le conseil syndical, un retour sur les réclamations enregistrées.



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