



TOUT SAVOIR SUR LA CERTIFICATION NF HABITAT POUR LA GESTION DE VOTRE COPROPRIÉTÉ



La certification de votre copropriété comment ça marche ?

LA CERTIFICATION NF HABITAT, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Dans l'habitat, les certifications sont apparues avec l'Association QUALITEL, créée par le Secrétariat au Logement en 1974, pour une mission d'Intérêt Général : la qualité dans l'habitat.

En France, la certification NF Habitat est délivrée par CERQUAL Qualitel certification, organisme de certification de QUALITEL. Un logement neuf sur deux est certifié NF Habitat ou NF Habitat HQE pour la qualité de sa construction. Dans ce contexte, il est apparu important pour une copropriété de maintenir sa valeur patrimoniale et de valoriser, par la certification, la gestion, la maintenance et les travaux qu'elle engage à cet effet.

Depuis 2016, CERQUAL a développé un référentiel et un processus d'évaluation permettant la certification des copropriétés : **NF Habitat pour l'exploitation des copropriétés**.



La certification est encadrée par le Code de la Consommation, Article L115-27. Pour qu'il y ait certification, il faut un référentiel qui décrit les exigences de référence, un processus d'évaluation qui garantit la fiabilité et l'efficacité de l'évaluation au regard du référentiel et un organisme de certification compétent, impartial et tiers partie, agréé par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation).



PLUS CONCRÈTEMENT, QUELS SONT LES BÉNÉFICES POUR LE COPROPRIÉTAIRE D'UNE CERTIFICATION NF HABITAT POUR LA GESTION DE SA COPROPRIÉTÉ ?

Un suivi technique et une bonne maîtrise des charges :

- › Mise en concurrence, négociation, passation et suivi des marchés pour chaque contrat dans le respect du budget.
- › Renégociation tous les 5 ans à minima pour chaque contrat d'entretien et maintenance.
- › Indicateur annuel de toutes les dépenses de la copropriété calculé en €/m²/an ou en €/tantième/an.
- › Bilan annuel des consommations avec analyse des résultats et actions correctives si besoin.
- › Bilan annuel des prestations réalisées par les intervenants sous contrat.
- › Bilan annuel, de l'enregistrement, du suivi et du traitement des réclamations.

Une qualité de service et d'information :

- › Procédure de déclenchement des interventions.
- › Réponse dans les 24h pour palier un dysfonctionnement du bâtiment.
- › Permanences téléphoniques de 3 heures minimum en continu.
- › Enquêtes de satisfaction annuelles auprès des membres du conseil syndical et actions d'amélioration.
- › Bilan annuel pour le syndic :
 - des procédures,
 - des dysfonctionnements,
 - du traitement des enquêtes de satisfaction,
 - des actions d'amélioration.
- › Communication sur les nouvelles obligations réglementaires, leurs délais d'application et les conséquences sur votre copropriété.
- › Élaboration et tenue à jour d'un livret à destination des nouveaux copropriétaires avec :
 - Nom 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.



AVEC LA CERTIFICATION NF HABITAT, VOUS BÉNÉFICIEZ DE CLÉA, L'ESPACE NUMÉRIQUE DE VOTRE COPROPRIÉTÉ

En complément de l'extranet du syndic, vous bénéficiez d'un espace numérique d'information de votre copropriété :

- › Un espace documentaire avec tous les documents de la copropriété (DOE, DIUO, DPE, plans...)
- › La liste des équipements de votre logement, personnalisables
- › Des alertes d'entretien des équipements de votre logement
- › Des actualités sur votre copropriété
- › Un accès aux coordonnées utiles (gardien, interlocuteur gestionnaire)
- › Des contenus d'information et de conseils rédigés par les experts de QUALITEL
- › Un outil de suivi et de maîtrise des consommations d'énergies



CLÉA sera compatible avec les exigences du futur Carnet d'Information du Logement qui entrera en vigueur dès 2022.

clea.qualitel.org

COMMENT SE PASSE L'ÉVALUATION DU SYNDIC ET DE LA COPROPRIÉTÉ DANS LE CADRE DE LA CERTIFICATION NF HABITAT ?



L'évaluation se déroule en deux étapes :

L'organisation du syndic qui gère la copropriété est auditée tous les ans sur la base du référentiel, ce qui lui permet à l'issue d'un audit d'admission favorable de devenir titulaire NF Habitat en Exploitation de Copropriété.

Les syndics NF Habitat s'engagent ainsi dans la qualité certifiée de leur organisation interne et s'engagent vis à vis de leurs clients à améliorer la gestion de leurs biens. La copropriété qui dispose à minima d'une étiquette énergétique D et qui souhaite être certifiée NF Habitat est ensuite elle-même auditée et contrôlée tous les 3 ans. Cette certification contrôle la qualité de suivi et de service pour votre résidence.

Vote ou ratification en Assemblée Générale, ou point d'information à la convocation.

POURQUOI DES CONTRÔLES ET UNE CERTIFICATION ? N'EST-CE PAS LE RÔLE D'UN SYNDIC DE SUIVRE LES IMMEUBLES ET D'APPORTER DU SERVICE À SES CLIENTS ?

90% des immeubles en France sont gérés par des syndics professionnels.

Leur activité est réglementée, entre autres, par le Code de la Copropriété, et ses réformes : la loi ALUR de 2014 et plus récemment la loi ELAN de 2018.

Mais ces réglementations ne peuvent pas tout prévoir. C'est pour cela que les certifications de qualité existent dans beaucoup de professions, sur la base des normes ISO par exemple, ou même des qualifications comme celles délivrées par QUALIBAT pour les artisans ou RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

Elles sont là pour préciser des exigences métiers afin de garantir des bénéfices consommateurs. Cela aide les professionnels et les particuliers à se retrouver sur des indicateurs de confiance et de satisfaction.

C'est le cas de NF Habitat pour les syndics et les copropriétés.

QUE REGARDE L'AUDITEUR LORS DE LA VISITE DE LA COPROPRIÉTÉ ?

Dans le local poubelles :

Présence de bacs en nombre suffisant, tri sélectif, une ventilation naturelle ou mécanique qui fonctionne, consignes de tri, espace suffisant, facilité de manutention, absence de débordements...

Dans le local d'entretien :

Présence de produits d'entretien, techniques de nettoyage à faible impact environnemental recommandé.

Chaufferie :

Présence du carnet d'entretien de la chaufferie, renseigné par les prestataires, contrôles périodiques réalisés conformément aux contrats des prestataires.

Ascenseur :

Présence dans le bâtiment du carnet d'entretien tenu à jour, affichage de l'entreprise, ascenseur en fonctionnement et sécurisé...

Gaines techniques (autre local, parties communes) :

Présence d'un système de relevé des consommations collectives d'eau et d'énergie.

Façades et toutes les parties communes

Insalubrité, fuites, dégradations, défauts structurels apparents, pannes, présence d'humidité, de mauvaises odeurs...

Ensemble des parties communes :

Si présence d'un Plan Pluriannuel de Travaux, avancement des travaux prévus dans les locaux concernés.

QUE RESTE-T-IL DU PASSAGE DE L'AUDITEUR ET QUELLES CONSÉQUENCES SUR L'IMMEUBLE ?

L'auditeur rédige un rapport après sa visite, avec des conclusions et des recommandations. En cas d'écarts, des actions correctives et/ou des améliorations sont à mettre en œuvre par votre syndic pour votre copropriété, avec des échéances qu'il doit respecter.

QUELLES SONT LES EXIGENCES EN CAS DE DEMANDE D'INTERVENTION SUR DES DYSFONCTIONNEMENTS ?

L'organisme certificateur CERQUAL Qualitel Certification, contrôle que votre syndic a mis en place des process rigoureux qui lui permettent d'être réactif à toute demande d'intervention suite à un dysfonctionnement :

Quelles sont les entreprises à contacter ?

Qui les contacte ? Où se trouve l'information ?

QU'EN EST-IL DE L'AMÉLIORATION DE L'ÉTAT DE L'IMMEUBLE ?



L'amélioration et la rénovation dans les copropriétés est un processus parfois long, et c'est au syndicat des copropriétaires de se prononcer sur ce sujet. Pour vous accompagner, la certification NF Habitat vous garantit que le syndic a suivi une formation à la rénovation énergétique : diagnostics, audits, plans pluriannuels de travaux, rénovations globales, ou encore financements. Il peut vous informer et vous conseiller sur le rôle des différents interlocuteurs à contacter.

LA GESTION D'UNE COPROPRIÉTÉ, CE SONT AUSSI DES RAPPORTS HUMAINS. LES SYNDICS SONT SOUVENT POINTÉS DU DOIGT POUR LEUR MANQUE DE COMMUNICATION. LA CERTIFICATION A-T-ELLE PRÉVU QUELQUES EXIGENCES SUR CE POINT ?

N'oublions pas que le syndic gère un portefeuille d'immeubles parfois conséquent et peut avoir à gérer plusieurs urgences dans la même journée.

Certifier votre copropriété NF Habitat, c'est permettre au syndic de l'identifier comme une résidence engagée dans une démarche qualité, faisant l'objet de contrôles supplémentaires sur la qualité de service et d'information. Si la communication est un point important, les modes de communication sont donc essentiels. Et la certification est un indicateur clair.



QUE SE PASSE-T-IL SI UNE OU PLUSIEURS EXIGENCES CONTRÔLÉES NE SONT PAS CONFORMES OU RESPECTÉES ?

Quand votre copropriété est certifiée, l'organisation de votre syndic est auditée tous les ans et votre copropriété contrôlée tous les trois ans. Si certaines exigences ne sont pas respectées, votre syndic dispose d'un délai de trois semaines pour apporter les actions correctives nécessaires.

Dès la levée des écarts, une attestation de conformité sera disponible et téléchargeable sur votre espace numérique d'information CLÉA, affichable dans le hall par votre syndic. Vous pourrez aussi la mettre en avant pour valoriser votre bien dans le cadre d'une transaction et d'une location. Vous trouverez la liste des syndicats NF Habitat sur nf-habitat.fr ou demandez à votre syndic de s'engager dans la démarche de certification.

LA CERTIFICATION NF HABITAT DEMANDE-T-ELLE UNE IMPLICATION POUR LE CONSEIL SYNDICAL ?

C'est un des nombreux objectifs : une meilleure collaboration entre le syndic et le conseil syndical.

QUEL EST LE TARIF DE LA CERTIFICATION POUR UNE COPROPRIÉTÉ ?

C'est un tarif annuel qui permet :

- › Le droit d'usage de la marque NF Habitat pour valoriser votre immeuble.
- › Le contrôle sur site tous les trois ans.
- › L'utilisation de CLÉA.

Il est calculé par tranche selon la taille de votre copropriété.

Tarification HT 2021 par an et par copropriété

De 1 à 50 logements : **285 €**

De 51 à 200 logements : **335 €**

Plus de 200 logements : **440 €**

Renseignements, questions complémentaires et documentations sur :

nf-habitat.fr