

Règlement d'usage

Qualification chantier par chantier

DG-APP-17

Révision 00 – Mars 2021

	Rédigé par	Vérifié par	Approuvé par
NOM Prénom	Elodie RODIO	Teddy PUAUD	Instance de qualification
Fonction	Responsable qualité	Délégué général	-
Date	25-03-2021	29-03-2021	30-03-2021

Entré en vigueur le 06-04-2021

1. INTRODUCTION	4
2. QUALIFICATION CHANTIER PAR CHANTIER (QCC) - GENERALITES	5
2.1 OBJET DE LA QUALIFICATION CHANTIER PAR CHANTIER (QCC)	5
2.2 PRINCIPE DE LA QUALIFICATION CHANTIER PAR CHANTIER (QCC)	5
2.2.1 <i>L'information du client</i>	5
2.2.2 <i>L'établissement d'un devis</i>	5
2.2.3 <i>La transmission de la demande d'une QCC</i>	6
2.2.3.1 Etude de la recevabilité de la demande	6
2.2.3.2 Instruction de la demande	6
2.2.4 <i>La réception des travaux</i>	6
2.2.5 <i>La confirmation de la réalisation des travaux</i>	6
2.2.6 <i>La réalisation d'un audit</i>	6
2.2.7 <i>La réception du rapport d'audit</i>	7
2.3 DEMANDE ET TRAITEMENT DES QUALIFICATIONS	7
2.3.1 <i>Porte d'entrée du dispositif et traitement des demandes</i>	7
2.3.1.1 En amont des travaux	7
2.3.1.2 Après réalisation des travaux	7
2.3.2 <i>Ouverture de la qualification chantier par chantier aux entreprises européennes</i>	8
2.3.3 <i>Responsabilité du demandeur</i>	8
2.4 ÉVOLUTION SOCIALE ET JURIDIQUE	8
2.4.1 <i>Définition d'une « nouvelle entreprise »</i>	8
2.4.2 <i>Cas spécifique du départ du responsable technique</i>	9
2.5 REEXAMEN DE L'ATTRIBUTION D'UNE QUALIFICATION (QCC)	9
3. DROIT D'USAGE DES MARQUES.....	10
3.1 LES MARQUES DE QUALIT'ENR	10
3.2 DROIT D'ACCES ET DIFFUSION.....	10
4. CONDITIONS DE REJET ET RADIATION	11
4.1 DEFINITION DES DIFFERENTS CAS.....	11
4.1.1 <i>Rejet de la demande de qualification</i>	11
4.1.2 <i>Radiation de la qualification</i>	11
4.1.2.1 Radiation.....	11
4.1.2.2 Conséquences d'une radiation de la QCC.....	12
4.1.3 <i>Résiliation</i>	12
5. SIGNALEMENT ET RECLAMATION	13
5.1 DESCRIPTION.....	13
5.2 TRAITEMENT	13
5.3 LIMITE DE RESPONSABILITE	13
6. CRITERES DE QUALIFICATION	14
6.1 CRITERES GENERAUX	14
6.1.1 <i>Informations générales</i>	14
6.1.2 <i>Informations sur le client</i>	14
6.1.3 <i>La nature des travaux</i>	14
6.1.4 <i>Le devis</i>	14
6.2 CRITERES LEGAUX, ADMINISTRATIFS, JURIDIQUES ET ASSURANTIELS	16
6.2.1 <i>Activité de l'entreprise</i>	16
6.2.2 <i>Assurances et attestations de régularité administrative</i>	17
6.2.2.1 Attestations d'assurances	17
6.2.2.2 Attestations de régularité administrative.....	17
6.3 CRITERES DE COMPETENCES DE L'ENTREPRISE	17
6.3.1 <i>Définition d'un responsable technique</i>	17
6.3.2 <i>Attestation de présence d'un responsable technique</i>	18

6.3.3	<i>Justificatif des compétences d'un responsable technique</i>	18
6.4	ENGAGEMENTS.....	20
6.5	CRITERE AUDIT (CONTROLE DE REALISATION)	21
6.5.1	<i>Confirmation de la réalisation des travaux</i>	21
6.5.2	<i>Planification de l'audit</i>	22
6.5.3	<i>Réalisation de l'audit</i>	22
6.5.4	<i>Résultat de l'audit</i>	22
6.6	FRAIS D'INSTRUCTION.....	23
6.7	EVOLUTION DU DISPOSITIF.....	23

1. Introduction

L'association QUALITE ENERGIES RENOUVELABLES (Qualit'EnR) est une association française loi 1901 qui œuvre depuis 2006 pour la qualité des installations de systèmes valorisant les énergies renouvelables et qui fédère tous les acteurs de la filière (entreprises d'installation, fabricants, énergéticiens, pouvoirs publics...). Les représentants des membres de l'association sont des professionnels du terrain, bénévoles, qui sont tous experts dans leurs métiers.

L'objectif de l'association Qualit'EnR est de permettre à chaque client, notamment les particuliers, de trouver près de chez lui un professionnel compétent pour le conseiller et réaliser une installation d'un système valorisant les énergies renouvelables dans les règles de l'art. L'obtention d'une qualification Qualit'EnR permet donc à l'entreprise de mettre en avant ses compétences professionnelles et la qualité du service rendu à ses clients et permet aux clients de se conforter dans leurs choix de professionnels. Les dispositifs de qualifications sont des outils participant à l'amélioration des installations de systèmes valorisant les énergies renouvelables. Ils permettent de déterminer un niveau de qualité des prestations ainsi que des services rendus par les entreprises et en mesurent les résultats.

A titre expérimental, pour une durée de deux ans, dans le cadre de l'arrêté du 24 décembre 2020 modifiant l'arrêté du 1^{er} décembre 2015, Qualit'EnR permet aux entreprises qui le souhaitent, et qui remplissent l'ensemble des critères de qualification détaillés dans ce règlement d'usage, d'accéder à la qualification chantier par chantier, dont l'objectif principal est de permettre à une entreprise d'effectuer des travaux de rénovation énergétique ou d'installations d'équipements éligibles aux aides de l'Etat, sans détenir la mention RGE. Ce dispositif est distinct des qualifications d'entreprises gérées par Qualit'EnR.

L'association Qualit'EnR n'a pas et s'engage à ne pas avoir une activité ayant trait aux services visés par la qualification chantier par chantier.

Par ailleurs, l'association Qualit'EnR est accréditée par le Cofrac en tant qu'organisme de qualification d'entreprise (Accréditation Cofrac Qualification d'entreprises, n°4-0560, portée disponible sur www.cofrac.fr)¹. Qualit'EnR est également signataire de la charte « RGE » (Reconnu Garant de l'Environnement). La qualification chantier par chantier n'entre pas dans la portée de cette accréditation.

¹ La qualification chantier par chantier n'est pas couverte par l'accréditation Cofrac Qualification d'entreprises, n°4-0560, portée disponible sur www.cofrac.fr

2. Qualification chantier par chantier (QCC) - généralités

2.1 Objet de la qualification chantier par chantier (QCC)

Les entreprises souhaitant intégrer le dispositif de qualification chantier par chantier (QCC) de Qualit'EnR s'engagent à respecter le contenu du présent règlement d'usage. Ces engagements portent sur le respect des obligations de l'entreprise, des règles professionnelles et sur la qualité des informations, des conseils et des prestations fournies aux clients, notamment les particuliers, avant, pendant et après l'installation et la mise en service des systèmes concernés par la QCC.

La QCC est attribuée à des entreprises d'installations ayant les moyens techniques, humains et financiers pour installer, dans le respect des règles de l'art et par ses moyens propres, une ou des installation(s) ci-dessous :

- Chauffe-eau solaire individuel
- Système solaire combiné
- Appareil bois indépendant
- Appareil bois hydraulique
- Chauffe-eau thermodynamique individuel
- Pompe à chaleur en habitat individuel
- Chaudière gaz à condensation

La QCC concerne un client, un chantier sur une catégorie de travaux dans la limite de trois demandes de QCC, tous organismes de qualification confondus, durant toute la durée de l'expérimentation.

Cas particulier : dans le cas d'une demande de QCC multiple auprès d'un même client, celle-ci doit être réalisée auprès du même organisme de qualification dans la limite de trois demandes de QCC durant toute la durée de l'expérimentation d'une durée de deux ans.

Les critères d'obtention et de maintien de la qualification sont décrits ci-après.

2.2 Principe de la qualification chantier par chantier (QCC)

Pour pouvoir bénéficier d'une QCC, l'entreprise doit respecter plusieurs étapes :

- L'information du client
- L'établissement d'un devis
- La transmission de la demande d'une QCC
 - Etude de la recevabilité de la demande
 - Instruction de la demande
- La réception des travaux
- La confirmation de la réalisation des travaux
- La réalisation d'un audit
- La réception du rapport d'audit

2.2.1 L'INFORMATION DU CLIENT

L'entreprise informe son client de la possibilité de bénéficier des aides à la rénovation énergétique sous conditions au travers du dispositif de QCC ainsi que des conditions du dispositif. Le client initie sa démarche de demande d'aide.

2.2.2 L'ETABLISSEMENT D'UN DEVIS

L'entreprise établit et communique au client un devis conforme aux exigences du présent règlement d'usage (*cf. § 6.1.4 Le devis*) notamment l'inscription d'une clause suspensive en cas de refus de la délivrance de la QCC par Qualit'EnR (ou un autre organisme de qualification). Après prise de connaissance du devis, le client donne son accord et signe le devis. Ce devis sera à joindre à la demande de QCC auprès de Qualit'EnR.

2.2.3 LA TRANSMISSION DE LA DEMANDE D'UNE QCC

Le dossier complet est transmis par l'entreprise à Qualit'EnR (formulaire de demande et pièces justificatives).

2.2.3.1 Etude de la recevabilité de la demande

L'ouverture d'une demande de QCC donne lieu à la réalisation d'une analyse de recevabilité de cette dernière portant sur les exigences suivantes :

- L'entreprise doit avoir plus de deux ans d'existence à la date d'envoi de sa demande.
- L'entreprise ne doit pas avoir bénéficié de trois QCC. La QCC peut être délivrée maximum trois fois à une même entreprise, toutes catégories de travaux confondues, tous organismes de qualification confondus, sur toute la durée de l'expérimentation.
- L'entreprise ne doit pas avoir une autre demande de QCC en cours pour un autre client, au sein de Qualit'EnR ou au sein d'un autre organisme de qualification.
- L'entreprise ne doit pas avoir fait l'objet d'une décision d'interdiction d'accès à la QCC, prononcée par un organisme de qualification suite à un contrôle de réalisation ou suite à une procédure de traitement des signalements et réclamations.

Cette étape consiste à vérifier si la demande réalisée peut aboutir à l'ouverture d'une instruction de la demande (étude documentaire) ou si cette dernière ne satisfait pas aux exigences minimum requises (listées ci-dessus), ne pouvant ainsi donner lieu à l'ouverture d'une instruction.

Au terme de l'analyse de recevabilité de la demande, dans le cas d'une réponse favorable de Qualit'EnR, une instruction de la demande de QCC sera ouverte. Dans le cas d'une réponse défavorable de Qualit'EnR, l'entreprise se verra notifier un courriel de « *demande non recevable* ».

2.2.3.2 Instruction de la demande

Dès réception de l'accord de recevabilité par Qualit'EnR, l'entreprise s'engage à communiquer toutes les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de sa demande. Tout dossier incomplet ou non conforme six mois après la date de la demande se verra rejeté.

L'instruction de la demande de QCC est réalisée sur l'étude des éléments communiqués par l'entreprise au regard des exigences du présent règlement d'usage (§6. Critères de qualification). Après instruction, Qualit'EnR apportera une première décision :

- En cas d'accord, Qualit'EnR établira une attestation de qualification chantier par chantier au statut « *demande conforme – audit à réaliser* » permettant à l'entreprise de réaliser les travaux chez le client.
- En cas de refus, Qualit'EnR notifiera celui-ci auprès de l'entreprise. L'entreprise ne pouvant bénéficier de la QCC, le client n'est pas tenu de faire réaliser les travaux.

2.2.4 LA RECEPTION DES TRAVAUX

Le client réceptionne les travaux réalisés par l'entreprise. L'entreprise peut s'appuyer sur les fiches de réception disponibles sur <https://programmeprofeel.fr/projets/procedures-internes/>.

2.2.5 LA CONFIRMATION DE LA REALISATION DES TRAVAUX

Après réception et levée des éventuelles réserves, le procès-verbal de réception et la facture sont transmis par l'entreprise à Qualit'EnR. Dès réception des travaux, l'entreprise doit communiquer la date de réception des travaux à Qualit'EnR. Sans communication de cette date trois mois après la délivrance de l'attestation de QCC « *demande conforme – audit à réaliser* », la demande sera rejetée. Cette durée pourra être allongée sous réserve d'une justification apportée par l'entreprise.

2.2.6 LA REALISATION D'UN AUDIT

La transmission des éléments demandés au §2.2.5 *La confirmation de la réalisation des travaux*, après contrôle, permettront le déclenchement d'un audit sur le chantier. Dans un délai maximum de trois mois après la réception des travaux, Qualit'EnR mandate un organisme de contrôle² pour la réalisation d'un audit du chantier en présence de ce dernier, de l'entreprise et du client. La transmission du PV de réception et de la facture au client sera vérifiée lors de l'audit.

² Les organismes de contrôle sont mandatés par Qualit'EnR, ils réalisent les audits d'installations d'entreprises ayant déposé une demande de QCC.

2.2.7 LA RECEPTION DU RAPPORT D'AUDIT

Après réalisation de l'audit, Qualit'EnR adresse un rapport d'audit à l'entreprise.

En cas d'écart(s), l'entreprise doit les corriger et une visite de contrôle peut être diligentée par Qualit'EnR.

2.3 Demande et traitement des qualifications

2.3.1 PORTE D'ENTREE DU DISPOSITIF ET TRAITEMENT DES DEMANDES

Toute entreprise souhaitant obtenir des informations sur la QCC délivrée par Qualit'EnR et retirer un dossier de souscription peut :

- se rendre sur le site web de l'association www.qualit-enr.org ;
- prendre contact avec le centre de gestion des qualifications de Qualit'EnR (24 rue Saint-Lazare – CS 50020 – 75009 PARIS, Tél. 01 48 78 70 90, gcc@qualit-enr.org).

Une entreprise candidate d'un autre pays membre de l'Union Européenne, peut envoyer directement son dossier à Qualit'EnR pour instruction (cf. §2.3.2 *Ouverture de la qualification chantier par chantier aux entreprises européennes*).

L'ensemble des dossiers est instruit par les instructeurs du centre de gestion des qualifications de Qualit'EnR. Les instructeurs sont nommés par Qualit'EnR sur la base de leurs compétences, formation, qualification, expérience et qualités personnelles en particulier d'impartialité, de solidité de jugement et de fiabilité d'évaluation. Chaque instructeur s'engage par écrit à respecter les textes, les procédures et à se cantonner strictement aux activités pour lesquelles il est mandaté en signant le Code de déontologie (FR04) de Qualit'EnR.

Les critères de QCC et la maîtrise du processus de QCC sont assurés par une instance impartiale et indépendante : l'instance de qualification. Cette instance est une représentation équilibrée des intérêts ou catégories d'intérêts suivants :

- organismes syndicaux et association représentant les installateurs ;
- organismes syndicaux de Fabricants et organisations professionnelles de la filière ;
- clients et utilisateurs des entreprises qualifiées par Qualit'EnR ;
- institutionnels et intérêts généraux.

A compter de l'ouverture d'une instruction de demande d'une QCC, Qualit'EnR s'engage à étudier la demande dans un délai maximum de six mois.

2.3.1.1 En amont des travaux

En cas d'acceptation de la demande par Qualit'EnR, l'entreprise peut faire usage de la QCC uniquement pour le chantier concerné par la demande, et s'engage à respecter l'ensemble des engagements pris dans le cadre de cette qualification. Pour rappel, une demande de QCC est strictement limitée à une entreprise, un client et une catégorie de travaux donnés.

L'entreprise se verra communiquer par Qualit'EnR une attestation de qualification « *demande conforme – audit à réaliser* » lui permettant de réaliser les travaux chez son client.

La QCC ne pourra être confirmée qu'après la réception des travaux et selon les exigences décrites au §6.5 *Critère audit*. Il convient donc à l'entreprise de ne pas débiter les travaux avant la validation du dossier de QCC.

2.3.1.2 Après réalisation des travaux

Dès l'achèvement des travaux, l'entreprise doit confirmer à Qualit'EnR la date de réception des travaux et communiquer le PV de réception et la facture. Ces informations permettront la planification par un organisme de contrôle mandaté par Qualit'EnR de la réalisation d'un audit sur le chantier, audit devant être réalisé dans les trois mois suivant l'achèvement des travaux.

Cet audit, et un résultat conforme de celui-ci, sont nécessaires à l'attribution de la QCC. En cas de résultat conforme, l'entreprise se verra délivrer une attestation de qualification « *demande conforme – audit clos* ». Cette attestation confirme la délivrance de la QCC à l'entreprise et permet au client de finaliser sa demande d'aides auprès des organismes concernés.

En cas de résultat non conforme, l'entreprise se verra délivrer une attestation de qualification « *demande conforme – audit non clos* ». Après correction des défauts constatés, l'entreprise se verra délivrer une attestation de qualification « *demande conforme – audit clos* ».

Chaque attestation de qualification délivrée mentionne clairement l'adresse du chantier, la catégorie de travaux et la date de signature du devis.

Pour tout nouveau chantier pour lequel l'entreprise souhaiterait bénéficier d'une QCC, une nouvelle demande de qualification doit être réalisée auprès d'un organisme de qualification.

2.3.2 OUVERTURE DE LA QUALIFICATION CHANTIER PAR CHANTIER AUX ENTREPRISES EUROPEENNES

Les entreprises de l'Union Européenne peuvent demander la QCC auprès de Qualit'EnR, demande fondée sur la satisfaction des mêmes exigences que les entreprises françaises. Leur demande, rédigée en français, est instruite dans les mêmes conditions que celles appliquées aux entreprises françaises, sous réserve des adaptations nécessaires et de fournir les équivalences aux dispositions prévues dans le présent règlement d'usage.

En particulier, il est demandé à ces entreprises d'apporter la justification que ses activités sont couvertes par des assurances professionnelles, valables sur le territoire français et de portée équivalente à celles contractées par les entreprises basées en France.

Il est également demandé que ces entreprises attestent :

- que les prestations qu'elles accomplissent en France sont conformes en tous points aux diverses réglementations applicables sur notre territoire ;
- que la facturation des prestations (fourniture et pose) est opérée, en euros, dans des conditions régulières, notamment du point de vue de la TVA.

Par ailleurs, il est rappelé que :

- les modèles de matériels fournis par ces entreprises doivent être strictement identiques aux références figurant sur les listes du(des) système(s) à énergie renouvelable concerné(s) référencés en France comme éligibles aux aides publiques ;
- l'ensemble des documents fournis aux clients par les entreprises européennes (notices, bons de garantie, devis et factures,...) doit impérativement être rédigé en français et conforme aux exigences usuelles.

2.3.3 RESPONSABILITE DU DEMANDEUR

La demande d'obtention d'une QCC est un acte volontaire de l'entreprise, qui ne peut être conduit que par le chef d'entreprise ou le représentant dûment mandaté par celui-ci, qui en fait la demande et sous sa responsabilité.

Une QCC est exclusivement attribuée à l'entreprise demanderesse et ne peut en aucun cas être utilisée par plusieurs entreprises économiquement ou juridiquement liées.

Aussi, dans le cas d'une société composée de plusieurs établissements, chaque entité intéressée doit déposer en son nom propre un dossier de demande d'obtention de la qualification souhaitée. A noter qu'un même établissement peut bénéficier au maximum de trois QCC sur toute la durée de l'expérimentation.

2.4 Évolution sociale et juridique

2.4.1 DEFINITION D'UNE « NOUVELLE ENTREPRISE »

Une nouvelle entreprise est une entreprise n'ayant jamais déposé de demande de QCC auprès de tout organisme de qualification. Est également considérée comme nouvelle entreprise, une entreprise ayant changé de numéro SIRET, sauf en cas de déménagement.

Pour être considéré comme un déménagement, il faut que la fermeture de l'ancien établissement et l'ouverture du nouveau coïncident : la fermeture de l'ancien établissement doit être antérieure de 2 semaines maximum à l'ouverture du nouvel établissement. De plus, le numéro SIRET est modifié uniquement au niveau du code NIC, le SIREN est conservé. Lorsque ces conditions ne sont pas remplies, l'établissement demandeur est considéré comme une nouvelle entreprise.

Une QCC ne peut être cédée ou vendue à une nouvelle entreprise.

2.4.2 CAS SPECIFIQUE DU DEPART DU RESPONSABLE TECHNIQUE

En cas de départ du responsable technique de l'entreprise durant la demande de QCC, celle-ci doit en informer Qualit'EnR. L'entreprise doit déclarer immédiatement, en amont de la réalisation des travaux, un nouveau responsable technique et fournir les justificatifs demandés par Qualit'EnR, le cas échéant, afin de pouvoir poursuivre sa demande de QCC.

2.5 Réexamen de l'attribution d'une qualification (QCC)

Dans le cadre de son système qualité, Qualit'EnR peut, par échantillonnage ou sur signalement, procéder au réexamen du dossier d'une entreprise ayant obtenu la QCC durant toute la durée de l'expérimentation. Lors de cette nouvelle instruction, le personnel mandaté est en droit d'exiger de l'entreprise toute(s) pièce(s) justificative(s) prouvant du maintien en conformité de l'entreprise aux exigences du règlement d'usage.

3. Droit d'usage des marques

3.1 Les marques de Qualit'EnR

L'obtention de la QCC n'ouvre aucun droit à l'usage des marques de qualifications d'entreprises gérées par Qualit'EnR.

Ces marques collectives liées à des qualifications d'entreprises s'appuient sur le document [DG-APP-12 Nomenclature et règlement d'usage](#) et sur les chartes qualité spécifiques à chaque marque.

Les entreprises bénéficiant de la QCC ne peuvent utiliser les marques liées aux qualifications d'entreprises gérées par Qualit'EnR.

L'association Qualit'EnR ne certifie en aucune manière la qualité de la prestation des entreprises qualifiées mais certifie uniquement que les entreprises qualifiées ont rempli les critères exigés au règlement d'usage sur la base des données et documents fournis par l'entreprise qualifiée.

Toute utilisation des marques et logotypes des qualifications d'entreprises Qualit'EnR en dehors des conditions définies dans la [charte graphique de Qualit'EnR \(PG11\)](#) et la [Nomenclature et règlement d'usage \(DG-APP-12\)](#) constitue un motif de sanction tel que défini au §4. *Conditions de rejet et radiation.*

3.2 Droit d'accès et diffusion

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, l'entreprise a un droit d'accès et de rectification des informations fournies au travers du dossier de demande de QCC.

Dans le cadre de partenariats nationaux ou régionaux avec des organismes privés ou publics, Qualit'EnR peut être amené à communiquer ou collecter des informations concernant l'entreprise et les chantiers qu'elle réalise. Ces échanges d'informations seront systématiquement précisés aux entreprises ayant bénéficié d'une QCC concernées et ne seront effectués qu'après l'obtention de l'accord de l'entreprise.

L'attestation de qualification, ainsi que les informations présentes sur ce document, ont par définition vocation à être diffusées par Qualit'EnR. Leur diffusion ne constitue donc pas une entorse à la confidentialité des informations communiquées par l'entreprise ayant bénéficié d'une QCC.

4. Conditions de rejet et radiation

4.1 Définition des différents cas

4.1.1 REJET DE LA DEMANDE DE QUALIFICATION

Toute demande d'obtention d'une QCC se verra refusée par l'association Qualit'EnR dans les cas suivants :

- non respect des exigences du présent règlement d'usage ;
- un défaut de règlement de l'entreprise auprès de Qualit'EnR dans le cadre de sa demande y compris le règlement des intérêts afférents au taux légal et des dépenses engagées par Qualit'EnR pour leur recouvrement ;
- l'entreprise fait ou a fait l'objet d'un recours contentieux ou d'une procédure juridique engagée par l'association Qualit'EnR à son encontre ;
- le dirigeant de l'entreprise, ou l'un de ses représentants mandatés, a fait l'objet depuis moins de cinq ans d'un jugement ayant autorité de chose jugée et dont l'association Qualit'EnR a eu connaissance, constatant sa participation à une organisation criminelle, une corruption, une fraude, un blanchiment de capitaux ou un délit affectant sa moralité dans l'exercice de sa profession ;
- suite à un constat d'usage frauduleux d'une marque gérée par Qualit'EnR ;
- l'usage de documents falsifiés ;
- la radiation par Qualit'EnR (ou un autre organisme de qualification) de la QCC ;
- réclamation fondée d'un tiers ;
- condamnation pour pratiques commerciales illicites ;
- non-respect des dispositions réglementaires applicables à son (ses) activité(s) ;
- non-respect des dispositions du Code de la consommation concernant l'information objective et loyale du consommateur, et les pratiques commerciales ;
- les exigences relatives à l'étude de la recevabilité de la demande de QCC ne sont pas satisfaites (cf. §2.2.3.1 *Etude de la recevabilité de la demande*) ;
- départ du responsable technique et non remplacement avant la réalisation du chantier ;
- décision d'interdiction d'accès à la QCC suite à la réalisation d'un contrôle de réalisation.

4.1.2 RADIATION DE LA QUALIFICATION

4.1.2.1 Radiation

Toute entreprise ayant obtenu une QCC peut faire l'objet d'une radiation dans les cas suivants :

- non-respect des critères de qualifications ;
- non-respect des dispositions du présent règlement d'usage ;
- non-respect des dispositions réglementaires applicables à son (ses) activité(s) ;
- non-respect des dispositions du Code de la consommation concernant l'information objective et loyale du consommateur, et les pratiques commerciales ;
- usage abusif ou frauduleux d'une marque collective ou d'une qualification de Qualit'EnR. Par les expressions « usage abusif » et « usage frauduleux », l'association Qualit'EnR vise tous les actes répréhensibles pénalement et civilement, dont notamment tout acte constitutif de contrefaçon, de faux en écriture privée, d'escroquerie, de publicité trompeuse, mais aussi l'usage d'une qualification d'une entreprise qualifiée par une autre entreprise non titulaire de ladite qualification, et ce y compris pour les filiales (mère ou établissement) de l'entreprise qualifiée. Etant précisé que la simple constatation de ces actes par l'association Qualit'EnR, signalée à l'entreprise en cause sous forme de lettre recommandée avec accusé de réception, suffit pour que la radiation soit appliquée ;
- le dirigeant de l'entreprise, ou l'un de ses représentants mandatés, a fait l'objet depuis moins de cinq ans d'un jugement ayant autorité de chose jugée et dont l'association Qualit'EnR a eu connaissance, constatant sa participation à une organisation criminelle, une corruption, une fraude, un blanchiment de capitaux ou un délit affectant sa moralité dans l'exercice de sa profession ;
- la liquidation judiciaire de la société ;
- le défaut de paiement de l'entreprise auprès de Qualit'EnR dans le cadre de sa demande ;

- un défaut d'information suite à un changement de situation (modification/résiliation du contrat d'assurance, changement d'activité, départ du responsable technique...) et/ou absence de transmission des nouveaux justificatifs ;
- le constat de non-conformité lors d'un audit d'une installation mise en œuvre par l'entreprise ;
- le constat de refus répétés de l'entreprise d'être auditée ;
- réclamation fondée d'un tiers ;
- condamnation pour pratiques commerciales illicites ;
- usage de documents falsifiés.

Cette liste ne saurait être considérée comme exhaustive ou limitative. Les sanctions seront fixées au cas par cas par Qualit'EnR.

4.1.2.2 Conséquences d'une radiation de la QCC

En cas de radiation de la QCC d'une entreprise, cette dernière :

- se verra refuser toute demande de QCC en cours de traitement ;
- perd son droit d'usage de l'attestation de qualification communiquée par Qualit'EnR dans le cadre d'une demande de QCC pour laquelle l'audit n'a pas été finalisé ;
- se verra refuser toute nouvelle demande de QCC.

La décision de radiation est effective tant qu'une décision de levée de ladite radiation n'a pas été prise par Qualit'EnR.

Aucun remboursement, total ou partiel, des frais d'instruction réglés par l'entreprise radiée ne pourra être opéré par Qualit'EnR.

4.1.3 RESILIATION

Toute entreprise, avec l'accord du client, ayant réalisé une demande de QCC peut demander la résiliation de celle-ci avant la réalisation des travaux.

La demande de résiliation doit être communiquée par écrit au siège de Qualit'EnR (24 rue Saint-Lazare CS 50020, 75009 PARIS ou qcc@qualit-enr.org) en précisant le chantier concerné et en joignant l'accord du client.

La demande de résiliation est enregistrée par le Président de l'association, ou son délégué, qui confirme la date de l'entrée en vigueur de la résiliation.

Dès lors que la résiliation est notifiée à l'entreprise, celle-ci doit immédiatement cesser de faire usage de l'attestation de qualification communiquée.

A noter que la résiliation d'une demande de QCC reste comptabilisée dans le nombre de demandes de QCC pouvant être réalisé par l'entreprise.

5. Signalement et réclamation

5.1 Description

Tout tiers peut déposer par écrit un signalement ou une réclamation à Qualit'EnR s'il estime qu'une QCC a été abusivement attribuée ou qu'une entreprise n'a pas le comportement professionnel attendu d'une entreprise qualifiée. Ces signalements et réclamations peuvent notamment concerner des travaux de mauvaise qualité ou des pratiques commerciales trompeuses.

Le signalement ou la réclamation doit être rédigé et transmis par voie postale au siège de l'association 24 rue Saint-Lazare CS 50020, 75009 Paris, ou par voie électronique à l'adresse reclamation@qualit-enr.org.

5.2 Traitement

Le temps de traitement est fonction des processus de traitement déclenchés. Il varie de quelques jours à maximum 6 mois si une expertise par un tiers ou l'étude par une instance statutaire est nécessaire : l'instance d'appel et réclamation, impartiale, qui statuera sur les réclamations et signalements reçus.

Cette instance est une représentation équilibrée des intérêts ou catégories d'intérêts suivants :

- Organismes syndicaux et association représentant les installateurs ;
- Organismes syndicaux de Fabricants et organisations professionnelles de la filière ;
- Clients et utilisateurs des entreprises qualifiées par Qualit'EnR ;
- Institutionnels et intérêts généraux.

Le traitement d'un signalement ou d'une réclamation peut mener :

- à des contrôles supplémentaires auprès de l'entreprise, tels que des auditions de l'entreprise ou des demandes de justifications et pièces complémentaires ;
- à l'interdiction d'accès à la QCC, dans le cas où il démontre que l'entreprise méconnaît les dispositions relatives à la protection des consommateurs, se prévaut, sans en être titulaire, d'un signe de qualité, prend l'identité d'une autorité publique ou se présente comme appartenant, directement ou indirectement, à l'un de ses services.

5.3 Limite de responsabilité

Qualit'EnR ne peut être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels subis par l'entreprise, tels que notamment toute perte de profit, perte de clientèle, perte de revenus, perte de chiffre d'affaires, perte de contrat ou perte d'image.

En tout état de cause, la responsabilité globale de Qualit'EnR est limitée pour chaque qualification au montant payé par l'entreprise et encaissé par Qualit'EnR en contrepartie de l'instruction du dossier.

6. Critères de qualification

6.1 Critères généraux

6.1.1 INFORMATIONS GENERALES

La QCC est attribuée au niveau d'un établissement de l'entreprise (siège ou établissement secondaire).

L'ouverture d'une demande de QCC donne lieu à la réalisation d'une analyse de recevabilité de cette dernière portant sur les exigences suivantes :

- L'entreprise doit avoir plus de deux ans d'existence à la date d'envoi de sa demande.
- L'entreprise ne doit pas avoir bénéficié de trois QCC. La QCC peut être délivrée maximum trois fois à une même entreprise, toutes catégories de travaux confondues, tous organismes de qualification confondus, sur toute la durée de l'expérimentation.
- L'entreprise ne doit pas avoir une autre demande de QCC en cours pour un autre client, au sein de Qualit'EnR ou au sein d'un autre organisme de qualification.
- L'entreprise ne doit pas avoir fait l'objet d'une décision d'interdiction d'accès à la QCC, prononcée par un organisme de qualification suite à un contrôle de réalisation ou suite à une procédure de traitement des signalements et réclamations.

6.1.2 INFORMATIONS SUR LE CLIENT

La demande de QCC est liée à un client. Dans le cadre de sa demande, l'entreprise doit communiquer les renseignements suivants :

- Nom et prénom du client ;
- Adresse complète du lieu d'installation ;
- Numéro de téléphone du client (facultatif);
- Adresse mail du client ;
- Date de signature du devis par le maître d'ouvrage.

6.1.3 LA NATURE DES TRAVAUX

Au sens de l'arrêté du 24 décembre 2020 modifiant l'arrêté du 1^{er} décembre 2015 relatif aux critères de qualification, dans le cadre de sa demande, l'entreprise doit indiquer la catégorie de travaux portant sur l'installation ou la pose :

- 1° De chaudières à haute ou très haute performance énergétique ou à micro-cogénération gaz, dont régulateurs de température ;
- 2° D'équipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant à l'énergie solaire et dotés de capteurs solaires ;
- 3° D'appareils hydrauliques de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses ;
- 4° D'appareils indépendants de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses ;
- 5° De pompes à chaleur pour la production de chauffage ;
- 6° De pompes à chaleur dédiées à la production d'eau chaude sanitaire.

6.1.4 LE DEVIS

La QCC est attribuée pour un client et une catégorie de travaux, l'entreprise s'engage à fournir à Qualit'EnR le devis signé correspondant devant impérativement faire apparaître les mentions suivantes :

- Date du devis ;
- Durée de validité de l'offre;
- Nom, raison sociale et adresse de l'entreprise, statut, capital social et forme juridique de l'entreprise;
- Pour les artisans, numéro au Répertoire des Métiers ;

- Pour les sociétés, numéro de RCS et montant du capital social ;
- Numéro individuel d'identification à la TVA ;
- Le cas échéant, « autoliquidation » / « TVA non applicable, article 293 B du CGI » ;
- Nom et adresse du client ;
- Si différente, adresse de facturation ;
- Le courriel du client (à côté des coordonnées du client) ;
- Adresse du chantier (pour les adresses sans numéro de rue, indiquer le numéro de parcelle cadastrale) ;
- Date de la visite préalable du chantier (antérieure au devis) ;
- Délai/date d'exécution des travaux à la signature du devis ;
- Décompte détaillé (et description) de chaque prestation en quantité et en prix unitaire ;
- Détail précis et chiffré des différentes catégories de travaux éligibles aux aides avec leurs caractéristiques techniques, leurs critères de performance et l'unité³ ;
- Prix horaire ou forfaitaire de la main d'œuvre (séparé du prix des produits fournis) ;
- Prix de l'enlèvement et de la gestion des déchets⁴ ;
- Frais de déplacement, le cas échéant ;
- Modalités de paiement et d'exécution du contrat ;
- Somme globale à payer HT et TTC, en précisant les taux de TVA applicables à chaque prestation et produit⁵ ;
- Coordonnées de l'assureur responsabilité civile et/ou décennale ou du garant, la couverture géographique du contrat ou de la garantie ;
- Caractère gratuit ou payant du devis ;
- Coordonnées du médiateur de la consommation de l'entreprise ;
- Mention sur la politique de confidentialité de l'entreprise⁶ ;
- Mention Bloctel⁷ ;
- Mention « *Le défaut d'obtention de la qualification-chantier par l'entreprise prestataire des travaux décrits dans le présent devis prive celui-ci de tout effet contraignant à l'égard des parties contractantes.* » ;
- Mention « *Jusqu'à 3 mois après la fin du chantier, le client accepte et s'engage à garder accessible le chantier pour tout contrôle par l'organisme de qualification en charge de la gestion de la qualification-chantier.* » ;
- Mention « *Le client est informé que ses informations personnelles seront transmises à l'organisme de qualification pour l'instruction du dossier qualification chantier* ».

³ Voir les fiches d'opérations standardisées CEE.

⁴ Mention obligatoire à compter du 1er juillet 2021.

⁵ TVA à 5,5 % pour les travaux de rénovation énergétique des locaux à usage d'habitation de plus de deux ans, selon des critères de performance spécifiques. TVA à 10 % pour les autres travaux de rénovation des locaux à usage d'habitation de plus de deux ans (à l'exception des travaux ci-dessous). TVA à 20 % pour les travaux suivants : ascenseurs et les travaux ne concernant pas la rénovation ; les travaux qui, sur une période de 2 ans, remettent à l'état neuf plus des 2/3 des éléments de second œuvre ou plus de la moitié du gros œuvre ; les travaux qui ont pour effet d'augmenter de plus de 10% la surface du plancher des locaux existants. Équipements mobiles ; construction, agrandissement, surélévation... Pour appliquer un taux réduit de la TVA aux travaux dans les locaux à usage d'habitation de plus de deux ans, le client doit remettre à l'entreprise une attestation Cerfa remplie ([attestation-normale](#) ou [attestation simplifiée](#)) : demandez-la pour établir le devis.

⁶ Exemple : « *Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables au bon traitement de son contrat. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale. Le client peut consulter la politique de confidentialité qui fait partie intégrante des Conditions générales de l'entreprise sur son site internet (indiquer le lien hypertexte vers la politique de confidentialité du site internet de l'entreprise).* »

⁷ Exemple : « *Le bénéficiaire du service qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr.* »

6.2 Critères légaux, administratifs, juridiques et assurantiels

6.2.1 ACTIVITE DE L'ENTREPRISE

Toute entreprise souhaitant accéder à la QCC doit être en mesure de justifier de son activité d'installation dans le ou les domaine(s) de travaux concernés par la demande de QCC.

Dans le cadre de l'étude de ce critère, Qualit'EnR demande à l'entreprise :

- A - Un justificatif d'activité : une attestation d'inscription au Répertoire des Métiers ou une attestation d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés datant de moins de 12 mois à la date de réception de la demande de QCC avec une activité d'installation correspondant à l'installation concernée par la demande de QCC (cf. *Tableau 1 Liste des activités d'installations retenues et liste des séries de code naf2 retenues pour chaque catégorie de travaux*) ;
- B - Justifier d'un code NAF rév.2 correspondant à l'installation concernée par la demande.

Si l'entreprise ne remplit pas les conditions définies aux points A et B, sa demande d'obtention de la QCC sera instruite par un instructeur référent. Il aura alors pour mission d'analyser les justificatifs fournis par l'entreprise permettant de prouver une activité d'installation parmi la liste des activités d'installation retenues de la catégorie de travaux concernée par la demande de QCC. L'instructeur référent a le droit, dans le cadre de sa mission, de demander tout document pouvant être nécessaire à l'instruction du dossier. Au terme de son analyse, l'instructeur référent doit notifier à l'instructeur dans le cadre de son expertise si l'entreprise a une activité d'installation parmi la liste des activités d'installation retenues de la catégorie de travaux concernée par la demande de QCC, en précisant la pièce justificative et l'activité permettant de valider ce critère.

En cas de constat positif de l'instructeur référent, le critère d'activité de l'entreprise est considéré comme étant satisfait par l'entreprise. Toute demande ne répondant pas aux conditions de cet article est considérée comme « non conforme ».

La liste des activités d'installations retenues et la liste des séries de code NAF2 retenues sont précisées ci-dessous pour chaque catégorie de travaux.

Catégories de travaux	Activités d'installation retenues	Séries de code NAF2 retenues
Chaudières à haute ou très haute performance énergétique ou à micro-cogénération gaz, dont régulateurs de température.	Génie climatique, chauffage, plomberie-sanitaire.	33.2 / 42.2 / 43.2 / 43.3 / 43.9
Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant à l'énergie solaire et dotés de capteurs solaires.	Génie climatique, plomberie-sanitaire, chauffage, couverture, zinguerie, énergies renouvelables, appareils d'économie d'énergie et solaire thermique.	42.2 / 43.2 / 43.3 / 43.9
Appareils hydrauliques de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses.	Génie climatique, chauffage, énergies renouvelables, installation d'appareil de chauffage au bois et installation d'appareils d'économie d'énergie.	42.2 / 43.2 / 43.3 / 43.9
Appareils indépendants de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses.	Chauffage, génie climatique, âtrerie, fumisterie, énergies renouvelables, installation de poêle, installation d'insert, installation d'appareil de chauffage au bois, installation d'appareil d'économie d'énergie et pose de cheminée.	Toutes les séries de code NAF2 sont retenues.
Pompes à chaleur pour la production de chauffage.	Génie climatique, plomberie-sanitaire, chauffage, électricité, géothermie, aérothermie, frigoriste, énergies renouvelables, appareils d'économie d'énergie, installation de pompes à chaleur et installation thermodynamique.	33.2 / 42.2 / 43.2 / 43.3 / 43.9
Pompes à chaleur dédiées à la production d'eau chaude sanitaire.	Génie climatique, plomberie-sanitaire, chauffage, électricité, géothermie, aérothermie, frigoriste, énergies renouvelables, appareils d'économie d'énergie, installation de pompes à chaleur et installation thermodynamique.	33.2 / 42.2 / 43.2 / 43.3 / 43.9

Tableau 1 : Liste des activités d'installations retenues et liste des séries de code NAF2 retenues pour chaque catégorie de travaux

6.2.2 ASSURANCES ET ATTESTATIONS DE REGULARITE ADMINISTRATIVE

6.2.2.1 Attestations d'assurances

L'entreprise fournit les attestations d'assurances professionnelles indispensables (responsabilité civile générale et responsabilité civile décennale) couvrant les responsabilités liées à l'exercice des activités concernées par la qualification chantier par chantier demandée et couvrant la période concernée par le chantier. **Dans tous les cas**, l'entreprise doit être couverte pour l'activité d'installation concernée par la QCC demandée. Cela implique que l'entreprise doit être couverte pour la fourniture et la pose du matériel par ses propres moyens.

La liste des activités d'installations retenues couvertes par les attestations d'assurance responsabilité civile générale et d'assurance responsabilité civile décennale sont précisées ci-dessous pour chaque catégorie de travaux.

Catégorie de travaux	Activités d'installation retenues
Chaudières à haute ou très haute performance énergétique ou à micro-cogénération gaz, dont régulateurs de température.	Chauffage, génie climatique et installation de chaudières à condensation.
Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant à l'énergie solaire et dotés de capteurs solaires.	Génie climatique, plomberie-sanitaire, couverture, chauffage, solaire thermique.
Appareils hydrauliques de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses.	Chauffage, chauffage bois énergie et génie climatique.
Appareils indépendants de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses.	Atrerie, chauffage, chauffage bois énergie, fumisterie, génie climatique, installation de poêle et installation d'insert.
Pompes à chaleur pour la production de chauffage.	Aérothermie, géothermie, installation de pompes à chaleur ou génie climatique.
Pompes à chaleur dédiées à la production d'eau chaude sanitaire.	Chauffage, génie climatique, plomberie-sanitaire, installation de chauffe-eau thermodynamique ou installation de pompes à chaleur.

Tableau 2 : Liste des activités d'installations retenues couvertes par les attestations d'assurances RC et RCD pour chaque catégorie de travaux

6.2.2.2 Attestations de régularité administrative

L'entreprise fournit :

- l'attestation URSSAF permettant de justifier de la régularité de sa situation administrative et fiscale datant de moins de six mois ;
- l'attestation de régularité fiscale datant de moins de six mois.

6.3 Critères de compétences de l'entreprise

L'entreprise doit disposer des ressources humaines nécessaires pour réaliser par ses moyens propres l'installation concernée par la demande de QCC.

6.3.1 DEFINITION D'UN RESPONSABLE TECHNIQUE

Le responsable désigné représente la compétence technique de l'entreprise dans la mise en œuvre du système concerné par la demande de QCC. Il peut être la personne mettant en œuvre l'installation, ou le responsable qui coordonne l'installation (chef d'entreprise ou un salarié de l'entreprise). Dans les deux cas, il a la responsabilité de contrôler la qualité du travail effectué. La présence d'un responsable désigné est obligatoire pour les catégories de travaux ci-dessous :

- Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant à l'énergie solaire et dotés de capteurs solaires.
- Appareils hydrauliques de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses.
- Appareils indépendants de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses.
- Pompes à chaleur pour la production de chauffage.

- Pompes à chaleur dédiées à la production d'eau chaude sanitaire.

Le responsable technique doit être un professionnel de terrain ayant suivi avec succès une formation agréées (ou dispositifs jugés équivalents).

6.3.2 ATTESTATION DE PRESENCE D'UN RESPONSABLE TECHNIQUE

L'entreprise doit justifier de la présence d'au moins un responsable technique pour la QCC demandée.

Suite à un départ d'un responsable technique de l'entreprise avant la réalisation des travaux, si l'entreprise ne dispose plus de responsable technique pour la QCC en cours elle doit immédiatement en informer Qualit'EnR (cf. §2.4.2 Cas spécifique du départ du responsable technique).

L'attestation de présence d'un responsable technique doit dater de moins de 6 mois par rapport à la date de réception de la demande de QCC.

6.3.3 JUSTIFICATIF DES COMPETENCES D'UN RESPONSABLE TECHNIQUE

Pour déclarer un responsable technique, l'entreprise doit fournir les justificatifs de compétences du responsable technique. Les compétences d'un responsable technique peuvent être justifiées par :

A) Formation courte agréée suivi avec succès dans la catégorie de travaux concernée par la QCC

Dans ce cas, l'entreprise devra justifier avoir suivi avec succès une formation courte dispensée par un organisme de formation agréé, et animée par un formateur agréé, en fournissant l'attestation de réussite reprenant, notamment, le nom du formateur dont les compétences pour la formation dispensée ont été contrôlées par un jury de professionnels d'un organisme de contrôle de la formation. Les agréments des organismes de formation sont délivrés par des organismes de contrôle de la formation conventionnés avec les pouvoirs publics pour cette mission.

La liste exhaustive des organismes de formation agréés par Qualit'EnR pour dispenser chaque type de formation est accessible sur le site web de l'association www.formation-enr.org ou sur simple demande au centre de gestion de l'association.

La liste des formations retenues sont précisées ci-dessous pour chaque catégorie d'installation.

Catégories de travaux	Catégorie d'installation	Formation(s) retenue(s)
Equipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire fonctionnant à l'énergie solaire et dotés de capteurs solaires.	Chauffe-eau solaire individuel	<p>Formation "Chauffe-eau solaire individuel" (CESI) agréée. L'entreprise justifie de la participation du responsable technique à une formation Chauffe-eau solaire individuel agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique).</p> <p>Les stages de formation CESI réalisés entre le 1^{er} janvier 2008 et le 1^{er} janvier 2015 dans les organismes de formation conventionnés par Qualit'EnR pour dispenser la formation, et animés par un formateur dont les compétences ont été validées par Qualit'EnR pourront permettre la validation des compétences d'un responsable technique solaire thermique.</p>
	Système solaire combiné	<p>Formation "Système solaire combiné" (SSC) agréée. L'entreprise justifie de la participation du responsable technique à une formation SSC agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique).</p> <p>Les stages de formation SSC réalisés entre le 1^{er} janvier 2008 et le 1^{er} janvier 2015 dans les organismes de formation conventionnés par Qualit'EnR pour dispenser la formation, et animés par un formateur dont les compétences ont été validées par Qualit'EnR pourront permettre la validation des compétences d'un responsable technique solaire thermique combi. La réalisation de l'épreuve et la validation du QCM sont de la responsabilité du centre de formation conventionné par Qualit'EnR.</p> <p><u>Critère spécifique :</u> En plus des éléments ci-avant, le responsable technique doit également justifier de la compétence Chauffe-eau solaire</p>

		individuel ou avoir suivi avec succès la formation « Installation solaire collective de production d'eau chaude sanitaire ».
Appareils hydrauliques de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses.	Appareil bois hydraulique	<p>Formation "Equipped biomasse vecteur eau" (Bois Eau) agréée. L'entreprise justifie de la participation du responsable technique à une formation Bois Eau agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique).</p> <p>Les stages de formation Bois Eau réalisés entre le 1^{er} janvier 2010 et le 1^{er} janvier 2015 dans les organismes de formation conventionnés par Qualit'EnR pour dispenser la formation, et animés par un formateur dont les compétences ont été validées par Qualit'EnR pourront permettre la validation des compétences d'un responsable technique chauffage bois eau. La réalisation de l'épreuve et la validation du QCM sont de la responsabilité du centre de formation conventionné par Qualit'EnR.</p>
Appareils indépendants de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire fonctionnant au bois ou autres biomasses.	Appareil bois indépendant	<p>Formation "Equipped biomasse vecteur Air" (Bois Air) agréée. L'entreprise justifie de la participation du responsable technique à une formation Bois Air agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique).</p> <p>Les stages de formation Bois Air réalisés entre le 1^{er} janvier 2010 et le 1^{er} janvier 2015 dans les organismes de formation conventionnés par Qualit'EnR pour dispenser la formation, et animés par un formateur dont les compétences ont été validées par Qualit'EnR pourront permettre la validation des compétences d'un responsable technique chauffage bois air. La réalisation de l'épreuve et la validation du QCM sont de la responsabilité du centre de formation conventionné par Qualit'EnR.</p>
Pompes à chaleur pour la production de chauffage.	Pompe à chaleur en habitat individuel	<p>Formation "Pompes à chaleur dans l'habitat individuel" (PAC) agréée. L'entreprise justifie de la participation du responsable technique à une formation PAC agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique).</p> <p>Les stages de formation PAC réalisés entre le 1^{er} janvier 2010 et le 1^{er} janvier 2015 dans les organismes de formation conventionnés par Qualit'EnR pour dispenser la formation, et animés par un formateur dont les compétences ont été validées par Qualit'EnR pourront permettre la validation des compétences d'un responsable technique PAC. La réalisation de l'épreuve et la validation du QCM sont de la responsabilité du centre de formation conventionné par Qualit'EnR.</p>
Pompes à chaleur dédiées à la production d'eau chaude sanitaire.	Chauffe-eau thermodynamique individuel	<p>Formation "Chauffe-eau thermodynamique" (CETI) agréée. L'entreprise justifie de la participation du responsable technique à une formation CETI agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique). Le stage et l'évaluation doivent avoir été effectués après le 1^{er} janvier 2015.</p> <p>ou</p> <p>Formation "Pompe à chaleur dans l'habitat individuel" (PAC) agréée. L'entreprise justifie de la participation du responsable technique à une formation PAC agréée et de la réussite des évaluations en fin de stage (note minimale de 24/30 au QCM et validation de l'évaluation pratique). Les stages de formation PAC réalisés entre le 1^{er} janvier 2010 et le 1^{er} janvier 2015 dans les organismes de formation conventionnés par Qualit'EnR pour dispenser la formation, et animés par un formateur dont les compétences ont été validées par Qualit'EnR pourront permettre la validation des compétences d'un responsable technique PAC.</p> <p>La réalisation de l'épreuve et la validation du QCM sont de la responsabilité du centre de formation conventionné par Qualit'EnR.</p>

Tableau 3 : Liste des formations retenues pour chaque catégorie d'installation

B) Diplôme ou titre professionnel dans la catégorie de travaux concernée par la QCC (obtenu suite à une formation longue ou VAE)

Dans ce cas, l'entreprise doit produire une copie du certificat (diplôme ou titre professionnel) justifiant que le salarié ou le chef d'entreprise a suivi avec succès une formation dédiée d'au moins 350 heures traitant de l'installation de système correspondant à la QCC demandée et reconnue par Qualit'EnR.

La reconnaissance d'une formation (titre ou diplôme) se fait sur simple demande auprès de Qualit'EnR qui, suite à l'étude de la formation, statue sur sa recevabilité pour justifier des compétences d'un responsable technique pour la catégorie de travaux concernée par la demande de QCC.

La liste exhaustive des diplômes ou titres professionnels reconnus par Qualit'EnR est accessible sur le site web www.formation-enr.org ou sur simple demande à Qualit'EnR.

6.4 Engagements

L'entreprise candidate doit répondre aux exigences suivantes :

- être inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers et fournir une copie de l'attestation d'inscription ;
- ne pas être en état de liquidation judiciaire ou de cessation d'activités ;
- les dirigeants de fait ou de droit ne doivent pas faire l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle ;
- être en règle avec les obligations relatives au paiement des cotisations sociales ;
- être en règle avec les obligations relatives au paiement des impôts et taxes ;
- ne pas appartenir à une société dont le siège social est situé dans un pays avec lequel tout commerce est interdit ;
- justifier de la capacité interne à l'entreprise (sous-traitance interdite) à installer les équipements objets du chantier concerné par la QCC demandée (moyens matériels et humains) ;
- en cas de délivrance d'une attestation de qualification chantier par chantier par Qualit'EnR, à ne faire usage de celle-ci uniquement pour le chantier, le client et la catégorie de travaux concernés et uniquement pour l'entité locale géographique de l'entreprise ayant fait la demande et obtenue celle-ci. L'entreprise s'engage à faire le cas échéant une nouvelle demande séparée pour chaque autre établissement souhaitant lui aussi bénéficier de la QCC ;
- remplir et signer un formulaire de demande de QCC ;
- s'acquitter du montant de l'ensemble des frais liée à la demande de QCC ;
- ne pas recourir à de la sous-traitance pour le chantier concerné par la demande de QCC ;
- s'engager à confirmer dès que possible la date de réception des travaux auprès de Qualit'EnR afin de permettre la réalisation d'un contrôle de réalisation sur le chantier dans les trois mois suivants son achèvement ;
- s'engager à être auditée sur le chantier faisant l'objet de la QCC. Ce chantier devant être réceptionné depuis moins de trois mois. En cas de non-conformité constatée sur le chantier, l'entreprise s'engage à effectuer un correctif des travaux ;
- s'engager à être auditée en cas de déclenchement d'une procédure d'audit sur signalement suite à un signalement ou une réclamation d'un tiers ;
- s'engager à informer Qualit'EnR de tout changement significatif au sein de l'entreprise affectant tout ou partie de la conformité aux exigences de la qualification, notamment en cas de départ du responsable désigné ;
- s'engager à maintenir à disposition de Qualit'EnR tout élément de preuve correspondant au respect et au maintien des critères de qualification ;
- à respecter les dispositions du présent règlement d'usage ;
- à ne pas faire état de la QCC d'une façon qui puisse nuire à la réputation de Qualit'EnR et ne fasse aucune déclaration concernant cette qualification qui puisse être jugée abusive et non autorisée par Qualit'EnR ;
- à cesser immédiatement, dès réception du retrait de la QCC (quel que soit le cas), toute mention qui, d'une manière ou d'une autre, s'y réfère, et retourner tout document de qualification exigé par Qualit'EnR ;
- à veiller à ce qu'aucun document de la QCC, ne soit utilisé en totalité ou en partie de façon abusive ou frauduleuse ;
- à restituer toute attestation de qualification délivrée par Qualit'EnR sur demande de celle-ci et la détruire sur demande ;
- à ne pas dégrader le nom, l'image de marque de Qualit'EnR, ni de nuire à l'intérêt de ses qualifications.

Les frais d’instruction et le coût des audits sont fixés par Qualit’EnR pour chaque année. Ces montants ne peuvent faire l’objet de prorata.

Les engagements doivent être signés par l’entreprise moins de 6 mois avant la date de réception par Qualit’EnR de la demande de QCC.

6.5 Critère audit (contrôle de réalisation)

La QCC est soumise à l’obligation d’un audit (contrôle de réalisation) sur le chantier achevé faisant l’objet de la demande de QCC.

6.5.1 CONFIRMATION DE LA REALISATION DES TRAVAUX

Dès finalisation des travaux, l’entreprise doit informer immédiatement Qualit’EnR de la date de réception des travaux et transmettre le PV de réception et la facture. Ces documents permettront à Qualit’EnR de réaliser un contrôle documentaire conformément aux exigences définies ci-après.

Les mentions obligatoires devant apparaître sur la facture sont les suivantes :

- Date du devis ;
- Nom, raison sociale et adresse de l’entreprise, statut, capital social et forme juridique de l’entreprise ;
- Pour les artisans, numéro au Répertoire des Métiers ;
- Pour les sociétés, numéro de RCS et montant du capital social ;
- Numéro individuel d’identification à la TVA ;
- Le cas échéant, « autoliquidation » / « TVA non applicable, article 293 B du CGI » ;
- Nom et adresse du client ;
- Si différente, adresse de facturation ;
- Le courriel du client (à côté des coordonnées du client) ;
- Numéro de facture ;
- Adresse du chantier (pour les adresses sans numéro de rue, indiquer le numéro de parcelle cadastrale) ;
- Date de la visite préalable du chantier (antérieure au devis) ;
- Délai/date d’exécution des travaux à la signature du devis ;
- Décompte détaillé (et description) de chaque prestation, en quantité et en prix unitaire ;
- Détail précis et chiffré des différentes catégories de travaux éligibles aux aides avec leurs caractéristiques techniques, leurs critères de performance et l’unité⁸ ;
- Prix horaire ou forfaitaire de la main d’œuvre (séparé du prix des produits fournis) ;
- Prix de l’enlèvement et de la gestion des déchets⁹ ;
- Frais de déplacement, le cas échéant ;
- Modalités de paiement et d’exécution du contrat ;
- Somme globale à payer HT et TTC, en précisant les taux de TVA applicables à chaque prestation et produit¹⁰ ;
- Caractère gratuit ou payant du devis ;
- Mention « *Le défaut d’obtention de la qualification-chantier par l’entreprise prestataire des travaux décrits dans le présent devis prive celui-ci de tout effet contraignant à l’égard des parties contractantes* » ;
- Mention « *Jusqu’à 3 mois après la fin du chantier, le client accepte et s’engage à garder accessible le chantier pour tout contrôle par l’organisme de qualification en charge de la gestion de la qualification-*

⁸ Voir les fiches d’opérations standardisées CEE.

⁹ Mention obligatoire à compter du 1er juillet 2021.

¹⁰ TVA à 5,5 % pour les travaux de rénovation énergétique des locaux à usage d’habitation de plus de deux ans, selon des critères de performance spécifiques. TVA à 10 % pour les autres travaux de rénovation des locaux à usage d’habitation de plus de deux ans (à l’exception des travaux ci-dessous). TVA à 20 % pour les travaux suivants : ascenseurs et les travaux ne concernant pas la rénovation ; les travaux qui, sur une période de 2 ans, remettent à l’état neuf plus des 2/3 des éléments de second œuvre ou plus de la moitié du gros œuvre ; les travaux qui ont pour effet d’augmenter de plus de 10% la surface du plancher des locaux existants. Équipements mobiles ; construction, agrandissement, surélévation...Pour appliquer un taux réduit de la TVA aux travaux dans les locaux à usage d’habitation de plus de deux ans, le client doit remettre à l’entreprise une attestation Cerfa remplie ([attestation-normale](#) ou [attestation simplifiée](#)) : demandez-la pour établir le devis.

chantier » ;

- Mention « *Le client est informé que ses informations personnelles seront transmises à l'organisme de qualification pour l'instruction du dossier qualification chantier* ».

6.5.2 PLANIFICATION DE L'AUDIT

Qualit'EnR mandate un organisme de contrôle en charge de fixer une date de rendez-vous avec les différentes parties prenantes. L'audit doit être impérativement réalisé dans les trois mois suivant la date d'achèvement du chantier.

L'audit d'installation est une étape indispensable et obligatoire, et permet à Qualit'EnR de s'assurer de la qualité des installations et de la compétence des installateurs, d'évaluer la conformité aux règles de l'art des prestations réalisées.

L'entreprise ne peut se soustraire à une procédure d'audit.

6.5.3 REALISATION DE L'AUDIT

L'audit est réalisé par l'organisme de contrôle mandaté par Qualit'EnR sur la base des exigences de l'arrêté du 24 décembre 2020 modifiant l'arrêté du 1er décembre 2015 relatif aux critères de qualifications et selon les grilles d'audits publiées sur le site du service public de la rénovation énergétique, qui définissent les points de contrôle pour chaque catégorie de travaux.

6.5.4 RESULTAT DE L'AUDIT

Chaque audit donne lieu à l'établissement d'un rapport d'audit transmis à l'entreprise demanderesse de la QCC et la définition d'un niveau de prestation tel que défini ci-dessous :

- **CAS 1, « Prestation excellente »**
 - Aucune non-conformité n'a été constatée.
 - L'installation est considérée comme ayant été réalisée dans le respect des règles de l'art.
 - L'entreprise se verra communiquer par Qualit'EnR une attestation de qualification « *demande conforme - audit clos* ».
- **CAS 2, « Prestation satisfaisante »**
 - 1 à 4 non-conformité(s) mineures ont été constatées.
 - L'installation présente une (ou des) non-conformité(s) mineure(s) qui ne remet(tent) pas pour autant le fonctionnement de l'installation en cause.
 - L'entreprise se verra communiquer par Qualit'EnR une attestation de qualification « *demande conforme – audit non clos* ». L'entreprise devra retourner à Qualit'EnR, sous 3 mois, l'attestation de rectification des défauts. Si l'attestation de rectification des défauts permet de constater la correction de la (ou les) non-conformité(s) mineure(s), l'entreprise se verra délivrer une attestation de qualification « *demande conforme - audit clos* ».
- **CAS 3, « Prestation insatisfaisante »**
 - Au moins 5 non-conformités mineures, ou 1 non-conformité majeure ont été constatées.
 - L'installation présente un trop grand nombre de non-conformités mineures ou une non-conformité majeure qui remettent en cause le bon fonctionnement de l'installation.
 - L'entreprise se verra communiquer par Qualit'EnR une attestation de qualification « *demande conforme – audit non clos* ».
- **CAS 4, « Prestation défailante »**
 - Au moins 2 non-conformités majeures ont été constatées.
 - L'installation présente plusieurs non-conformités graves qui remettent en cause le bon fonctionnement de l'installation ainsi que les compétences de l'entreprise.
 - L'entreprise se verra communiquer par Qualit'EnR une attestation de qualification « *demande conforme – audit non clos* ».

Dès lors que les conclusions d'un audit sont un « Cas 3 » ou un « Cas 4 », l'entreprise devra intervenir sur l'installation concernée afin d'effectuer un correctif des travaux dans un délai de trois mois. L'entreprise doit remettre en conformité et à ses frais l'installation de son client. Un audit supplémentaire (contre-visite) sera réalisé par l'organisme de contrôle mandaté par Qualit'EnR afin de contrôler les correctifs apportés sur l'installation.

Tant qu'une ou des non-conformité(s) majeure(s) sont constatées, des contre-visites devront être réalisées pour clôturer les écarts concernés.

Le ou les non-conformité(s) mineure(s) doivent être corrigées et l'attestation de rectification des défauts retournée dans les délais impartis.

L'attestation de qualification « *demande conforme – audit clos* » ne pourra être délivrée qu'une fois l'ensemble des non-conformités levées.

En cas d'identification d'une non-conformité majeure lors des contrôles de réalisation, telle que définie dans les grilles d'audits publiées sur le site du service public de la rénovation énergétique, l'entreprise se verra interdire l'accès à une future QCC, sur toute catégorie de travaux auprès de tous les organismes de qualification. Cette sanction fera l'objet d'une information auprès de ces derniers.

6.6 Frais d'instruction

Chaque entreprise faisant la demande d'une QCC doit s'acquitter de :

- **Frais d'instruction forfaitaires annuels**, payables une seule fois par an quel que soit le nombre de demandes réalisées au cours de l'année civile ;
- **Frais d'audit spécifiques à la QCC**, payables une seule fois par demande.

Ces frais sont payables en une seule fois et sont nécessaires à l'étude de la demande de QCC.

Les frais d'instruction sont fixés par Qualit'EnR chaque année (cf. FR36 Dispositions financières). Ces montants ne peuvent faire l'objet de prorata.

6.7 Evolution du dispositif

L'association Qualit'EnR se réserve le droit de modifier les présentes règles.

Dans ce cas, par tout moyen ou support, une information sur les modifications apportées aux dispositions de la QCC (champ, exigence,...) sera transmise à toutes les entreprises titulaires d'une qualification et ce avec un délai suffisant pour que ces entreprises puissent décider, en toute connaissance de cause, de maintenir leur demande.

De plus, le présent document à jour est téléchargeable sur le site www.qualit-enr.org ou sur simple demande à Qualit'EnR.