

Qualit'EnR #53

INFOS

LE JOURNAL DES INSTALLATEURS
QUALIFIÉS DANS LES ÉNERGIES
RENOUVELABLES

Septembre 2020

POMPES À CHALEUR :
*la filière s'engage
pour la qualité des
installations*



 L'INVITÉ 4

Jean-Christophe Repon
Président de la CAPEB

 FOCUS 10

Formations
La qualité des formations
à l'épreuve des audits



www.qualit-enr.org

MARDI 2 > JEUDI 4 MARS 2021

BePOSITIVE

Le salon de la transition énergétique
) EUREXPO) LYON) FRANCE

INSCRIVEZ-VOUS DANS LE MONDE DÉCARBONÉ DE DEMAIN



Nouveaux systèmes
énergétiques



Bâtiment
durable



Énergie
dans le bâtiment



Bois énergie
Flam'expo

CHIFFRES CLÉS 2019

651 EXPOSANTS ET MARQUES **30 000** PROFESSIONNELS



Pour exposer, contactez-nous

Raphaël GOERENS • raphael.goerens@gl-events.com • +33 (0)4 78 176 331



A lors que la crise sanitaire due à la Covid-19 continue d'inquiéter au niveau mondial, la relance économique du pays passera par la rénovation énergétique des bâtiments existants, qui devront viser le niveau « basse consommation » et embarquer de la production de chaleur et d'électricité renouvelable, afin de respecter notre ambition climatique. Ce cap sur la transition écologique et solidaire, qui concerne pleinement nos métiers, est dans l'agenda politique européen, national et local. Les conclusions de la Convention citoyenne vont dans le même sens. Et le nouveau gouvernement en a fait une de ses priorités politiques jusqu'à la fin du mandat présidentiel. Il semble donc que nous soyons tous convaincus que l'écolo-

gie et l'économie doivent trouver toute leur convergence dans le plan de reprise et de relance, et que cela passera par la rénovation du parc bâti privé et public. Cela devrait se traduire pour nos entreprises par plus de chantiers, avec une montée en compétences et le sens du travail en équipe, afin de porter une offre de rénovation globale avec énergie renouvelable intégrée.

Pour faire face au fléau de l'éco-délinquance dans la transition énergétique, les pouvoirs publics ont mis en place une réforme du dispositif RGE, qui ne concernera qu'à la marge les entreprises qualifiées par Qualit'EnR. Certaines verront leur nombre d'audits augmenter, mais cela semble une mesure nécessaire sur certaines technologies « critiques ». L'essentiel de la guerre contre l'éco-délinquance se réalise avec des échanges de données maintenant permis entre les acteurs des CEE et les organismes qualificateurs, afin de resserrer les mailles du filet et de sortir du marché les « margoulins » qui desservent la profession. Des malins qui tentent de s'infiltrer par le moindre interstice. Ainsi, en recoupant plusieurs signaux faibles, Qualit'EnR a démasqué de faux centres de formation aux EnR, qui délivraient de fausses attestations pour que des éco-délinquants puissent entrer dans le dispositif RGE. Cela finira devant les tribunaux, car on ne peut laisser des escrocs porter ombrage à une profession vertueuse et porteuse d'avenir !

André JOFFRE
Président de Qualit'EnR

Publication *Qualit'EnR Infos* n° 53 de septembre 2020 éditée par l'association Qualit'EnR, dont le siège est situé au 24, rue Saint-Lazare CS 50020 75009 Paris.

Directeur de publication : André Joffre

Rédactrice en chef : Diane Lescot,
Observ'ER / www.energies-renouvelables.org



Comité de rédaction : Jean-Pascal Chirat, Philippe Giron, Yann Le Port, Richard Loyer, Isabelle Naves, Teddy Puaud, Jeanne Theis, Nelly Tran.

Rédacteurs : Claire Baudiffier, Patrick Piro, Carole Rap, Franck Turlan, Arnaud Wyart

Conception graphique : David Lopez | www.davidlopez.fr

Réalisation : Alice Guillier

Impression : La Galiote | labels Imprim'vert, FSC (CO11916) et PEFC (10-31-1291)

Sommaire

L'INVITÉ	4
Jean-Christophe Repon Président de la CAPEB	
TOUR D'HORIZON	6
Pompes à chaleur La filière s'engage pour la qualité des installations	
PAC hybrides L'Afpac prépare un plan d'action pour soutenir le développement de l'offre	
PNCEE Évolutions favorables des conditions d'obtention des CEE	
UE La Commission européenne prépare son plan de rénovation énergétique	
France Tarif d'achat photovoltaïque : le plafond du guichet unique devrait être étendu à 500 kW	
L'ACTU DE QUALIT'ENR	8
Institutionnel Qualit'EnR à l'action lors de la crise Covid	
Enquête La crise sanitaire et la reprise vues par les entreprises	
Audits Dispositif RGE : harmonisation des grilles d'audit	
FOCUS	10
Formations La qualité des formations à l'épreuve des audits	
TÉMOIGNAGES	12
Jean-François Loiseau Président de Solengie	
Jean-Luc Tastet Gérant de Cheminées Tastet	
EN RÉGIONS	14
Grand Est Européenne de biomasse développe une filière granulés de bois à fort potentiel énergétique	
Auvergne-Rhône-Alpes Le Pays Voironnais soutient le remplacement des chaudières fioul ou propane par celles à bois	
Occitanie Feuille de route pour parvenir à 15 GW en 2050	
Grand Est Colloque sur les énergies renouvelables et de récupération le 13 octobre à Bazancourt	
CONSEILS DE PRO	16
Cycle de qualification Comment ça fonctionne ?	
Audit Ce qu'il faut savoir	
INFO+	18
Événement Hauts-de-France : 2 ^e Journée de l'énergie solaire en vue	
CLIN D'ŒIL	18
Artisan boulanger solaire	

Crédit photo de couverture :
© Viessmann



Association Qualité Energies Renouvelables



JEAN-CHRISTOPHE REPON

Président de la CAPEB



des principaux freins à la reprise de l'activité, après les problèmes d'approvisionnement. S'il est exact que l'activité a redémarré et que nos entreprises ont à cœur de maintenir leurs emplois ainsi que leurs compétences, il est nécessaire de rester prudent : la capacité de production n'était encore qu'à 85 % début juillet et les carnets de commande sont en baisse. Par ailleurs, l'évolution de l'état sanitaire du pays ainsi que celle du pouvoir d'achat de nos clients particuliers vont rester des critères déterminants pour le second semestre.

Le 12 juillet dernier, la ministre déléguée au Logement, Emmanuelle Wargon, annonçait entre 4 et 5 milliards d'euros affectés au secteur du bâtiment et à la rénovation dans le cadre du futur plan de relance. Cette mesure vous réjouit-elle ?

Emmanuelle Wargon a souligné la nécessité de soutenir l'activité des artisans, acteurs économiques des territoires : c'est en cela que cette annonce est importante et bienvenue. Bien entendu, la CAPEB sera attentive à ce que cet effort génère les bénéfices attendus. Mais les entreprises artisanales restent méfiantes vis-à-vis des principaux leviers mis en place et censés favoriser la rénovation énergétique des bâtiments : certificats d'économies d'énergie, aide MaPrimeRénov'... Si ces outils ont été conçus pour inciter les maîtres d'ouvrage particuliers à investir dans des travaux de performance énergétique, leur manque de lisibilité ainsi que la complexité de leur mise en œuvre génèrent aujourd'hui trop de contraintes administratives et dissuadent bon nombre d'artisans. Nous devons travailler d'urgence à leur simplification pour permettre une meilleure appropriation par tous les acteurs,

maîtres d'ouvrage particuliers comme entreprises artisanales du bâtiment. En outre, pour rétablir la confiance des ménages et encourager nos entreprises à accompagner leurs clients dans la transition énergétique, l'instauration du taux réduit de TVA sur l'ensemble des travaux de rénovation et l'élargissement des aides publiques aux 9^e et 10^e déciles sont des mesures nécessaires.

Comment éviter que de telles mesures de soutien ne bénéficient à l'éco-délinquance ?

Instauré dès 2014, le principe de l'éco-conditionnalité a orienté les maîtres d'ouvrage privés vers des entreprises qualifiées « RGE » pour réaliser leurs travaux de rénovation énergétique. Qualit'EnR, dont la CAPEB est membre fondateur au travers de l'Union nationale artisanale Couverture Plomberie Chauffage, fait partie des organismes qui ont accompagné avec succès nos entreprises artisanales vers la maîtrise de ces marchés. Malgré cela, certains acteurs peu scrupuleux jettent aujourd'hui l'opprobre sur nos entreprises qui, pourtant, ne cessent d'investir pour monter en compétences.

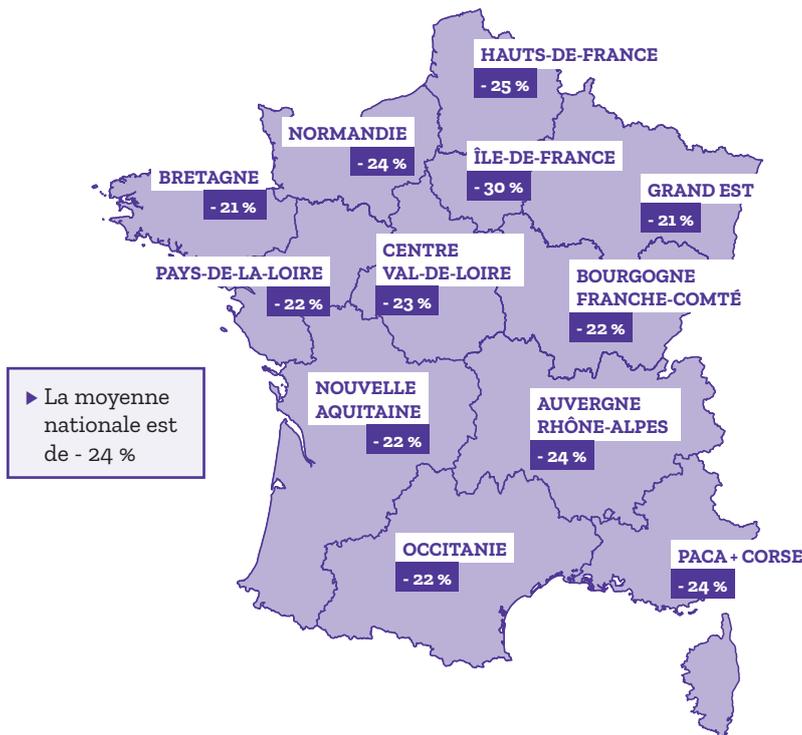
Le renforcement du dispositif « RGE », aussi naturel qu'il puisse paraître dans ce contexte, a ses limites : en faisant porter sur une grande majorité d'entreprises compétentes le poids des conséquences des escroqueries exercées par quelques dizaines d'acteurs, le risque majeur est de continuer à mécontenter les artisans et que ces derniers tournent définitivement le dos aux qualifications concernées. La transition énergétique est un enjeu majeur pour l'ensemble de notre société. Les entreprises artisanales sont les seules à pouvoir relever ce défi : à nous de leur donner tous les moyens pour réussir.

Suite à la crise sanitaire de ce début d'année, une majorité d'entreprises du bâtiment auraient retrouvé un niveau d'activité normal à fin juin et sembleraient confiantes dans l'avenir. Partagez-vous ce point de vue ?

L'ampleur de cette crise est inédite pour notre secteur, tant par sa soudaineté que par sa violence. En premier lieu, rappelons que les entreprises artisanales du bâtiment ont su faire preuve d'un grand sens des responsabilités et ont démontré leurs capacités d'adaptation en plein état d'urgence sanitaire pour assurer les interventions de dépannage chez leurs clients. Néanmoins, avec un recul historique de 12 % au premier trimestre 2020 puis de 24 % au second trimestre, l'activité de l'artisanat du bâtiment a subi de plein fouet les conséquences de cette crise, même si des disparités existent en fonction de l'impact de l'épidémie sur notre territoire. La rénovation a été plus durement touchée que le neuf pour une raison évidente : le confinement de nos clients, qui demeure d'ailleurs l'un

ÉVOLUTION PAR RÉGION DE L'ACTIVITÉ DU 2^e TRIMESTRE 2020 PAR RAPPORT AU MÊME TRIMESTRE DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

Source : CAPEB I+C

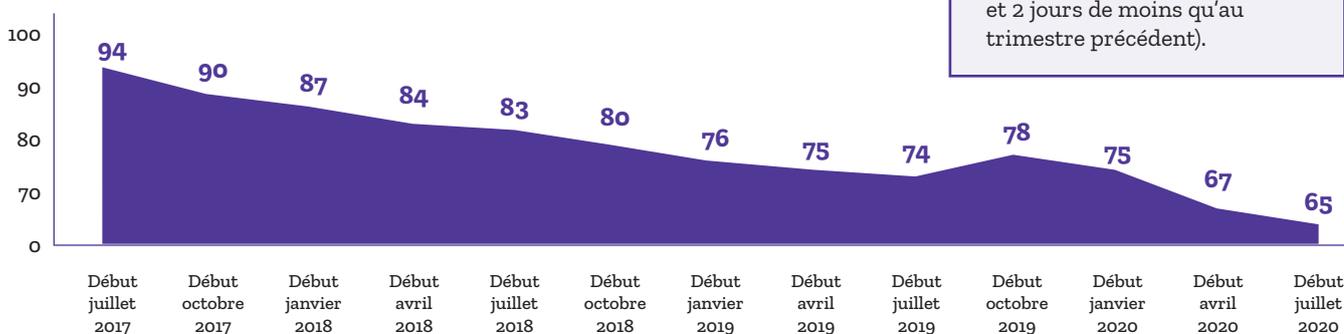


► Le nombre de jours des carnets de commande baisse.

► Les carnets de commande représentent 65 jours de travail au 2^e trimestre 2020 (soit 9 jours de moins qu'un an auparavant, et 2 jours de moins qu'au trimestre précédent).

ÉVOLUTION DES CARNETS DE COMMANDE EN NOMBRE DE JOURS

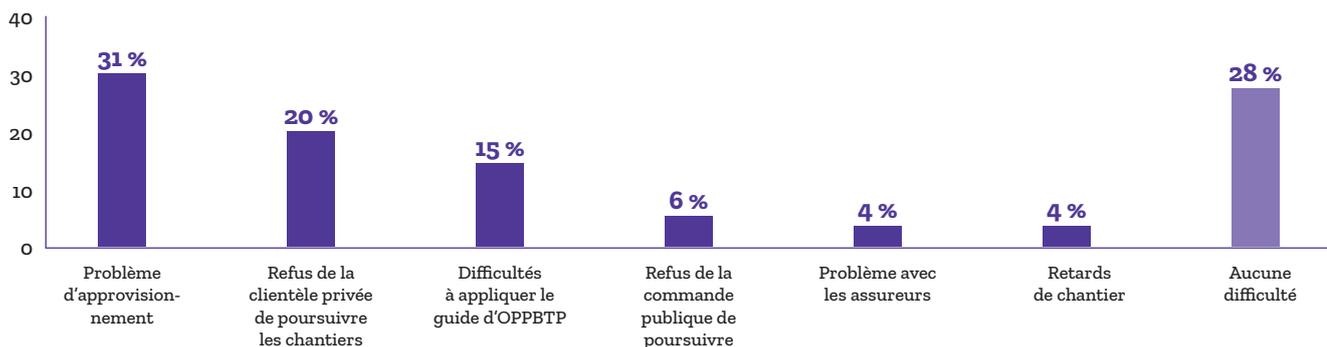
Source : CAPEB I+C/Xerfi



PRINCIPALES DIFFICULTÉS DE REPRISE D'ACTIVITÉ

Source : CAPEB

% d'entreprises artisanales





POMPES À CHALEUR

La filière s'engage pour la qualité des installations

Le 6 novembre 2019, à l'initiative de l'Afpac et après plusieurs rencontres, 20 acteurs de la filière PAC, parmi lesquels les organismes de qualification (Qualit'EnR, Qualibat et Qualifelec), CAPEB, Fnas, ou encore EDF, ont signé une charte de bonne conduite (engagement sur des pratiques vertueuses et sur une démarche qualitative envers le client) pour l'installation des équipements. Celle-ci fait écho à l'opération « Coup de pouce » lancée l'an dernier, avec l'objectif d'éviter les déconvenues rencontrées en 2005-2007. « À l'époque, les pouvoirs publics ont apporté une importante participation financière pour le déploiement des PAC,

mais des entreprises indécrites se sont engouffrées dans la brèche. Un certain nombre de machines a été installé de manière incorrecte et cela a nui à l'image de la filière », explique Gérard Charney, secrétaire de l'Afpac en charge de la charte qualité.

Création d'un observatoire

Parallèlement, un observatoire a été créé pour aider à la mise en œuvre d'actions, au fur et à mesure que des problématiques seront identifiées. Pour le moment, l'observatoire traite deux thématiques : le suivi du marché et la qualité des installations.

Un premier bilan a d'ailleurs été présenté en avril dernier et les résultats sont positifs. « Malgré une augmentation conséquente des ventes en 2019 (+ 80 %), la qualité ne s'est pas dégradée. Cela signifie que les acteurs, qui ne se connaissaient pas auparavant, ont pris conscience des enjeux. Ils ont fait le maximum pour chasser les pratiques commerciales et les installations douteuses », ajoute Gérard Charney. Désormais, la filière se penche sur des propositions pour un plan de relance post-Covid-19. Elle travaille également sur l'attractivité de ses métiers auprès des jeunes et le maintien des compétences locales.

31

Agenda

10-11 septembre 2020

3^e édition de l'Université de l'autoconsommation photovoltaïque, un événement 100 % en ligne, 100 % gratuit pour les participants

17 septembre 2020

2^e édition des rencontres PVBAT, à Paris ou en ligne

29 septembre 2020

États généraux de la chaleur solaire, à Marseille ou en ligne

29-30 octobre 2020

Journées professionnelles de la construction CAPEB, à Lyon

19-20 novembre 2020

Congrès de l'UMGCCP, à Nice

PAC HYBRIDES

L'Afpac prépare un plan d'action pour soutenir le développement de l'offre

Dans un contexte favorable (notamment avec le lancement de l'opération « Coup de pouce »), l'Afpac a mis en place un groupe de réflexion afin de promouvoir les solutions PAC hybrides. Ces dernières affichent en effet un fort potentiel de développement, en particulier sur le marché du remplacement des chaudières fioul (un parc d'environ 3 millions d'unités). Pour tendre vers un objectif de 30 000 ventes par an (contre 4 000 en 2019), le groupe de réflexion travaille sur un plan de sensibilisation destiné aux acteurs de la filière, à commencer par les installateurs. « Les fabricants fournissent des supports de formation orientés sur leurs produits, mais il en ressort quand même des informations techniques générales. Nous utilisons ces données afin de créer un support générique et pédagogique », explique Jean-Pascal Chirat, vice-président de l'Afpac. Ce document sera disponible dès la rentrée 2020 et il sera accompagné d'un argumentaire commercial.

Le rôle essentiel des réseaux professionnels

Des messages informatifs seront également adressés aux pouvoirs publics, aux structures d'accompagnement et au grand public via des animations locales (en associant grossistes, fabricants, etc.). En outre, le plan prévoit de s'appuyer sur différents réseaux (organisations professionnelles, énergéticiens, etc.) pour assurer la promotion des PAC hybrides. « Les organismes de qualification sont eux aussi concernés. Cela va leur permettre d'élargir leur champ d'action, mais dans certains cas, les entreprises devront être formées et obtenir la qualification QualiPAC. Nous comptons également sur les distributeurs pour relayer l'information. Il s'agit d'un produit technique qui demande de la qualification et de l'assurance, notamment pour ce qui concerne la maintenance », précise Jean-Pascal Chirat.



PNCEE

Évolutions favorables des conditions d'obtention des CEE

Allongement du délai pour les dépôts de demandes de certificats d'économies d'énergie

Dans un contexte de ralentissement des chantiers de rénovation énergétique, l'Administration souhaite apporter un maximum de visibilité aux professionnels du bâtiment. C'est la raison pour laquelle un arrêté ministériel du 25 mars 2020 (entré en vigueur le 2 avril 2020) allonge de six mois le délai de dépôt des demandes de CEE pour les opérations de rénovation énergétique (installation d'une chaudière biomasse, d'une PAC, etc.) achevées entre

le 1^{er} mars 2019 et le 31 août 2019 (et non plus « engagées » comme cela était prévu initialement). Le délai passe donc d'une durée de 12 à 18 mois. Il peut être allongé de trois mois supplémentaires pour les projets concernant des sites soumis à quotas de CO₂ (ETS) et lorsque la durée du mesurage est supérieure à 12 mois.

Extension des opérations « Coup de pouce »

En outre, l'arrêté prolonge jusqu'au 31 décembre 2021 (contre le 31 décembre 2020 auparavant), dans le cadre des CEE, les offres « Coup de

pouce » destinées aux travaux d'isolation et de changement de chaudières. Par ailleurs, un deuxième arrêté met en place un nouveau dispositif « Coup de pouce » pour le changement des chaudières fioul dans les copropriétés. Des bonifications sont prévues pour les opérations de rénovation globale (fiche BAR-TH-145) engagées jusqu'au 21 décembre 2021 et finalisées au plus tard le 31 décembre 2024. Pour en bénéficier, le demandeur de CEE doit signer une nouvelle charte baptisée « Coup de pouce chaufferie fioul dans le cadre d'une rénovation performante de bâtiment résidentiel collectif ».

UE

La Commission européenne prépare son plan de rénovation énergétique

Dans le cadre de son Green Deal, la Commission européenne travaille actuellement sur un plan dédié à la rénovation énergétique des bâtiments. Celui-ci consistera notamment à stimuler les rénovations à l'aide d'instruments réglementaires ou non, tout en favorisant leur « industrialisation », en limitant leur impact sur les occupants (via une production et un assemblage hors site par exemple), mais aussi en prenant en compte les énergies renouvelables intégrées au bâtiment, les chauffages et les systèmes de refroidissement verts. Il proposera également des mesures de soutien pour le développement des compétences, la formation des PME et les stratégies en termes d'emploi.

FRANCE

Tarif d'achat photovoltaïque : le plafond du guichet unique devrait être étendu à 500 kWc

Le syndicat des professionnels du solaire, Enerplan, a proposé en avril dernier un plan de relance qui doit permettre à la France d'atteindre un objectif annuel de raccordement de 3 GW. De leur côté, les pouvoirs publics ont d'ores et déjà entériné la mesure consistant à rehausser le plafond du tarif d'achat en « guichet » à

300 kWc. Des discussions en cours prévoient de l'étendre à 500 kWc. Toutefois des questions demeurent, notamment autour du montant du tarif et de ses limitations vis-à-vis du nombre d'heures éligibles au tarif d'achat. La publication d'un nouvel arrêté au-delà de 100 kWc est attendue pour le début de l'année 2021.





INSTITUTIONNEL

Qualit'EnR à l'action lors de la crise Covid

Pendant la crise sanitaire, Qualit'EnR n'a pas chômé. « *Dans ce contexte de grande difficulté, nous nous devons d'avoir une approche agile et rigoureuse pour répondre aux contraintes* », justifiait André Joffre, président.

Qualit'EnR ayant commencé à intégrer du télétravail dès les premiers signes d'une épidémie en France, l'association n'a pas eu de difficultés à passer au télétravail à plein temps le 16 mars. Qualit'EnR a pu organiser le traitement de 2 055 dossiers et traité plus de 2 600 appels entre les mois de mars et mai. Pendant la période, l'organisme est parvenu à délivrer 2 862 qualifications, mais également en étendre la validité à 11 652 autres en cours jusqu'au 31 août, mesure dérogatoire exceptionnelle adoptée par les pouvoirs publics afin de limiter l'impact

de la crise sur les entreprises qualifiées. Par ailleurs, le confinement n'a pas empêché la tenue à distance de 31 sessions pour poursuivre l'instruction des dossiers. Les qualificateurs ont ainsi permis d'acter 1 847 décisions. Les audits, interrompus pendant la période, ont été à nouveau planifiés à partir du 11 mai, date du déconfinement. Un total de 1 400 audits a ainsi été programmé jusqu'à fin juillet. Enfin, les chargés de projet ont mené à son terme la « QualiPV 0-250 », nouvelle qualification RGE pour le photovoltaïque que certains installateurs attendaient avec impatience. D'autre part, le règlement d'usage des qualifications a évolué dès le 15 mai et un nouveau site internet est en cours d'élaboration. Il valorisera encore mieux l'expertise des entreprises qualifiées auprès des particuliers.

ENQUÊTE

La crise sanitaire et la reprise vues par les entreprises

La crise sanitaire a affecté comme jamais l'activité des entreprises du bâtiment. Qualit'EnR a mené une enquête en deux temps*, d'abord pour en évaluer l'impact auprès de ses membres qualifiés RGE, et ensuite percevoir la manière dont ils envisagent le redémarrage de l'activité.

L'impact de la crise

Au 5 juin dernier, les deux tiers des entreprises ayant répondu déclaraient avoir cessé complètement leur activité, et même pendant deux mois complets pour 38 % d'entre elles. En revanche, pour 22 %, l'arrêt a duré moins de trois semaines. Et à peine 4 % indiquent ne pas avoir « fortement réduit » leur activité. Sur l'ensemble des répondants, seuls 35 % n'ont pas eu recours au chômage partiel. Sans surprise, la perte de chiffre d'affaires du mois d'avril 2020, au regard d'avril 2019, est massive : 24 % des entreprises ont enregistré une perte totale, 27 % une division par

quatre, 20 % une division par deux. Le 11 mai (date du déconfinement officiel), une moitié des entreprises arrêtées avaient repris leur activité et 93 % à la fin du mois. Au 5 juin, les principales difficultés rencontrées avec les clients étaient liées à des reports ou annulations, et pour beaucoup à des « refus » d'accès aux sites (en lien supposé avec la crainte de contamination). Devant l'absence de sollicitation par des particuliers pendant le confinement (pour 52 % des répondants), les entreprises ont en majorité tiré parti de cette période pour préparer la reprise (62 %), réaménager leurs locaux (38 %), entreprendre des démarches administratives (38 %) et commerciales (23 %). Enfin, 8 % se sont informées sur les évolutions des systèmes à énergies renouvelables, voire ont engagé une formation.

Le redémarrage

Au 26 juin dernier, la quasi-totalité des entreprises interrogées déclarent avoir

OPÉRATION COMMUNICATION

À la demande de Qualit'EnR, Locomotive, spécialiste de la réputation en ligne et de la relation client dans le bâtiment en France, a lancé pendant la crise sanitaire une initiative au service des installateurs qualifiés par Qualit'EnR. L'objectif était d'informer les installateurs aux changements récents des habitudes des particuliers et d'amener des solutions numériques aux entreprises qui cherchent à se développer. Au total, plus de 167 installateurs ont pu évaluer gratuitement le niveau de référencement de leur entreprise et profiter de 30 min d'entretien téléphonique pour améliorer leur réputation en ligne et maximiser ainsi leur référencement avant la reprise.

repris leurs chantiers et même retrouvé un niveau d'activité normal pour plus de 50 %. 57 % des répondants n'expriment pas de craintes pour la pérennité de leur entreprise. Les deux tiers d'entre eux ne rencontrent plus de difficultés avec leurs clients. Néanmoins, un quart des entreprises rapportent des reports ou des annulations de chantiers, et autant font état d'inquiétudes nouvelles émanant de leurs clients — difficultés financières, allongement des délais d'approvisionnement, aides d'État incertaines. La peur du virus reste cependant minoritaire : le risque de propagation (via la ventilation par exemple) n'est cité que par 15 % des particuliers, et la probabilité d'une deuxième vague par seulement 8 %. 17 % des entreprises estiment qu'il leur faudra de 6 à 12 mois pour rattraper le manque à gagner, alors que pour 22 %, il faudra faire leur deuil de la perte d'activité.

* 675 répondants sur la première vague, soit 5,80 % des qualifiés RGE chez Qualit'EnR et 521 répondants sur la deuxième, soit 4,48 % des qualifiés RGE.



AUDITS

Dispositif RGE : harmonisation des grilles d'audit

Le nouveau dispositif RGE prévoit des grilles d'audit harmonisées entre les organismes de qualification, mais également des contrôles plus fréquents.

Les audits réalisés dans le cadre des qualifications délivrées par Qualit'EnR, Qualifelec et Qualibat le sont sur la base de critères déterminés par chacun. Mais ceci va bientôt évoluer. En 2019, les organismes de qualification ont travaillé de concert afin de partager leurs grilles d'audit, ainsi que leurs retours d'expérience. Des groupes de travail ont identifié les points de contrôle les plus pertinents, afin que ceux-ci soient validés par l'ensemble de la filière et par les organismes de qualification. Ces derniers ont ensuite demandé à l'Ademe et aux pouvoirs publics de prendre en compte ces points de contrôle afin de faire évoluer le dispositif RGE. C'est chose faite. Un arrêté du 3 juin 2020 prévoit en effet qu'à partir du 1^{er} janvier 2021 (date d'entrée en vigueur), tous les organismes qualificateurs devront se baser sur les mêmes grilles d'audit RGE (la plupart des points de contrôle de ces nouvelles grilles existaient déjà dans les grilles d'audit de Qualit'EnR). Cette harmonisation va permettre aux organismes de travailler de manière plus cohérente. En outre, les grilles vont toutes être rendues publiques (sur le site <https://www.faire.gouv.fr>), au fur et à mesure, et avant le 31 octobre 2020, ce qui offrira la possibilité aux entreprises concernées d'appréhender les points de contrôle les plus sensibles.

Augmentation de la fréquence des audits

Dans le contexte d'un essor des dispositifs « Coup de pouce » isolation et chauffage, une mesure vise également à définir les domaines jugés critiques en raison de la technicité des gestes et/ou de l'intensité de l'activité, il n'existait par exemple qu'un audit unique pour toutes les qualifications thermiques. Dès le 1^{er} janvier 2021, des qualifications dites « critiques » vont

voir le jour et les points concernés, particulièrement exposés au risque de non-conformité et de pratiques frauduleuses (pour l'obtention des aides financières), seront davantage contrôlés (la fréquence des audits restera la même pour les qualifications non critiques). Les domaines critiques pour la catégorie « systèmes » concernent les chaudières bois, les poêles, foyers et inserts, les pompes à chaleur pour la production de chauffage et les chauffe-eaux thermodynamiques. Le nombre d'audits variera en fonction des qualifications possédées par l'entreprise, selon qu'elle a ou non une qualification dans un domaine critique. Dans le premier cas, deux audits seront menés sur un domaine critique « systèmes », puis un audit sur chaque autre domaine critique « systèmes ». Dans le deuxième cas, un seul audit sur n'importe quel domaine non critique suffira. Cela va entraîner progressivement une augmentation du nombre d'audits réalisés. En outre, les audits seront menés de façon aléatoire : non plus en fonction des références soumises par l'entreprise, mais à partir des données de chantiers de chaque entreprise communiquées par les pouvoirs publics. En attendant l'application de cette mesure, les entreprises qualifiées devront déclarer un minimum de cinq chantiers (sur une période de quatre ans). Si une entreprise n'est pas en mesure de fournir cinq chantiers, elle devra transmettre une attestation. De leur côté, les organismes de qualification pourront choisir les chantiers qu'ils souhaitent contrôler.

Une nouvelle nomenclature pour mieux cibler les contrôles

Afin d'accompagner l'augmentation de la volumétrie des contrôles, une nouvelle nomenclature des travaux (pour les travaux concernant les énergies re-

ouvelables et l'isolation) va donc être appliquée par tous les organismes de qualification à partir du 1^{er} janvier 2021. Pour les entreprises, cette modification permettra de renforcer la pertinence des contrôles et des assurances associées. Certains domaines seront ainsi divisés en fonction des systèmes installés, comme cela est déjà le cas dans la nomenclature utilisée par Qualit'EnR. Outre le domaine de la thermodynamique, cette nouvelle nomenclature concerne en particulier le bois-énergie qui s'étendra sur deux domaines (l'un dédié aux appareils bois indépendants, l'autre étant consacré aux appareils bois hydrauliques).

L'audit : un outil avant tout pédagogique

L'audit doit être perçu comme un outil pédagogique pour l'ensemble de la filière, à commencer par les installateurs. Lorsqu'un auditeur mandaté par Qualit'EnR constate des écarts ou des axes d'amélioration sur un chantier, son rôle consiste à expliquer à l'entreprise sur quels textes est basée sa décision et pour quelles raisons celle-ci a été prise. L'audit permet ainsi de faire monter les entreprises de la filière en compétences. D'une part, il leur offre la possibilité de mieux gérer leurs futures installations, en parant à certains oublis. D'autre part, lorsque les organismes de qualification identifient des défauts récurrents sur les chantiers, les données sont remontées pour alimenter et améliorer les cycles de formation. Ces derniers pouvant alors insister sur des points très précis, au bénéfice de la qualité des travaux et du déploiement des énergies renouvelables.



FORMATIONS

La qualité des formations à l'épreuve des audits

La campagne 2019 des audits témoigne de l'amélioration constante des centres agréés par Qualit'EnR

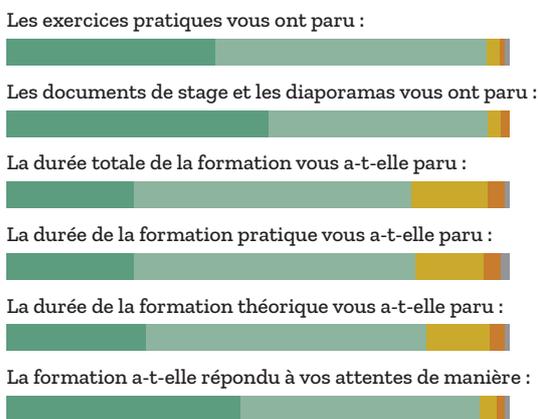
Pas de crédibilité, et donc de légitimité, sans un regard extérieur et indépendant sur la qualité des formations dispensées : depuis 2016, Qualit'EnR organise des campagnes annuelles d'audits sur l'ensemble des centres de formation qu'il a agréés. Les centres voient ainsi la visite régulière d'un expert qui passe au scanner l'ensemble de leurs procédures : partie administrative, contenu pédagogique, matériel présent sur les plateformes... Au total, 318 audits ont été effectués sur quatre ans, dont 85 pour la seule année 2019. L'an dernier, de nouveaux entrants ont fait leur apparition, ce qui a pu faire remonter par exemple de 10 à 19 % le nombre de programmes de formation jugés « non conformes ».

Les nouveaux centres reçoivent de la part de Qualit'EnR un agrément pour quatre ans. Il peut cependant être suspendu si l'audit, qui doit intervenir dans les deux premières années, constate « un écart critique » avec le référentiel de formation qui avait été proposé et validé par Qualit'EnR. Au 1^{er} janvier 2020, neuf suspensions d'agrément de centres de formation étaient ainsi actées par Qualit'EnR. « *Même avec notre culture de la certification, notamment avec l'Afnor, il nous est arrivé d'avoir une non-conformité. Nous avons donc repris la procédure avec l'ensemble du personnel concerné, depuis le chargé de dossier jusqu'au formateur lui-même* », indique Cyril Bastien, responsable de la formation au sein de Coprotec, une entreprise presque tren-

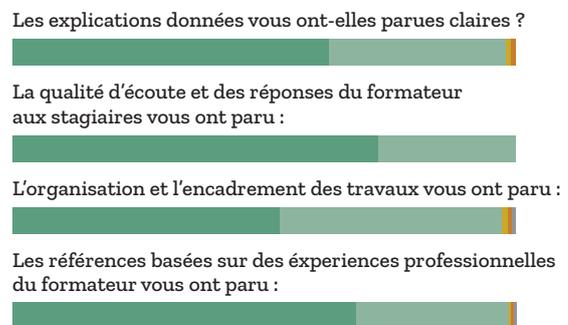
COMMENT SE DÉROULE UN AUDIT ?

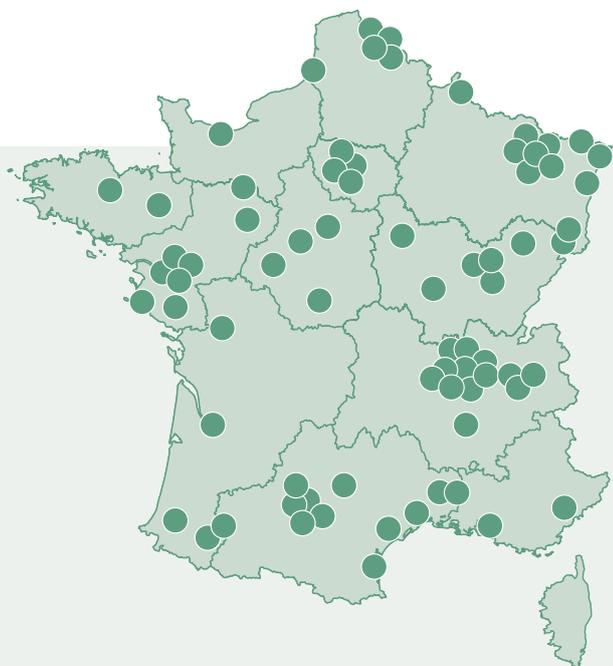
Il n'existe pas de « *contrôle type* » pour un audit de formation Qualit'EnR. En revanche, des actions sont « *systématiquement réalisées* » : l'évaluation de la satisfaction des stagiaires et de la prise en compte du « *retour* » des stagiaires par le centre de formation et la vérification des aspects contractuels. Et bien sûr le déroulé pédagogique du formateur, qui est ausculté de près sur la dernière journée, avec les évaluations théoriques et pratiques. Le centre de formation reçoit le plan d'audit une semaine à l'avance, avec un « *standard* » ici aussi respecté : réunions d'ouverture et de clôture, production d'un rapport détaillé comprenant des « *fiches d'écart* » s'il y en a. La graduation dans la gravité des écarts est la suivante : « *mineur* », « *majeur* », « *critique* »... Ce dernier entraîne la suspension immédiate du centre ; dans les autres cas, le centre a un délai pour se mettre en conformité. Dans tous les cas, le centre doit présenter à « *l'instance formation* » de Qualit'EnR un « *plan d'action* » pour remédier aux anomalies constatées...

RETOUR DES APPRENANTS SUR LE CONTENU DE LA FORMATION



RETOUR DES APPRENANTS SUR L'ANIMATION DE LA FORMATION





CARTOGRAPHIE DES CENTRES DE FORMATION AGRÉÉS QUALIT'ENR

tenaire basée en Alsace, qui couvre la métropole avec dix formateurs. Pour lui, l'audit a d'abord « une vertu pédagogique. Après une première salve d'audits non conformes au niveau de l'ensemble des centres de formation en France, on voit que les chiffres sont bien meilleurs d'année en année : les audits nous ont permis de nous améliorer. Et de faire le tri... »

RADIATIONS

Les 3 organismes de formation suivants ont dernièrement été radiés par Qualit'EnR

- Wedge polytechnic international institute
- Capitale compétences
- Shelter formation

« Une évolution nette depuis deux à trois ans »

Car pour retrouver le précieux sésame de l'agrément, le centre de formation doit corriger le tir en proposant un « plan d'action » à « l'instance de formation », qui le valide... ou pas. Cette instance est composée pour un tiers des centres, pour un autre des organisations professionnelles du secteur du bâtiment, pour un dernier des institutions. « Cette façon collégiale de travailler a fait monter en compétences l'ensemble des centres, et les auditeurs eux-mêmes, qui savent où trouver d'éventuelles tricheries », explique Cyril Bastien, qui participe désormais à cette instance. Il relève « une évolution nette depuis deux à trois ans » sur l'ensemble des centres, qui se traduit par des détails comme la généralisation de la documentation en couleur ou des outils davantage renouvelés sur les plateformes pédagogiques.

Exception faite des nouveaux centres, qui découvrent les audits menés par Qualit'EnR, il semble bien que la vitesse de croisière soit atteinte pour la plupart. « Je n'irai pas jusqu'à dire que c'est une joie quand on sait que l'auditeur arrive. Mais on vit l'exercice tranquillement », dit Jean Scherno, responsable formation au sein de Thermea France, qui rassemble le volet formation des fabricants de chaudière De Dietrich, Chappée et Oertli. « On sait que les observations qui seront faites vont d'abord nous aider à nous améliorer. Car il y a toujours de nouvelles choses à assimiler, notamment avec une réglementation en constante évolution. En fait, ce sont souvent les stagiaires qui stressent plus que le formateur ; un peu comme des écoliers quand leur instit' se fait inspecter », s'amuse-t-il. Son centre aussi a fait une fois l'objet d'une non-conformité : « un formateur s'était permis quelques facilités sur le port des éléments de protection individuels (EPI) ; il a fallu recadrer [...] En général, l'audit se passe bien. Mais ça montre à tous, aux artisans comme aux particuliers ensuite, que personne n'est oublié dans cette démarche de qualité globale ».

Sur le plan pédagogique, la grande majorité des centres de formation s'appuie sur le contenu fourni par Qualit'EnR. « On sait que les modules sont régulièrement mis à jour par un comité d'experts. Sur d'autres formations que Qualit'EnR, nos formateurs doivent construire leurs propres supports et c'est chronophage. Là, c'est une charge en moins pour eux, et cela permet d'avoir un programme bien cadré, commun », souligne Cyril Bastien. C'est aussi un gage d'homogénéité de l'enseignement à l'échelle nationale, avec un résultat plutôt concluant si l'on se réfère à la dernière campagne d'audits.

34

Nombre de procédures d'audit en cours au 1^{er} janvier 2020

60

Nombre d'écartés clôturés en 2019

61

Nombre d'écartés en cours au 1^{er} janvier 2020

85

Nombre d'audits réalisés en 2019

9

Nombre de suspensions actées en 2019

2

Nombre de suspensions en cours au 1^{er} janvier 2020

36 %

des audits ne font l'objet d'aucun écart en 2019



Jean-François LOISEAU

Président

SOLENGIE

La Tessoualle (Maine-et-Loire)

ACTIVITÉ PRINCIPALE
Photovoltaïque

DATE DE CRÉATION
2019
NOMBRE DE SALARIÉS
4

QUALIFICATION : QualitPV Bâtiment – QualiPV 0-250 kWc

Votre entreprise Solengie est l'une des toutes premières de France à avoir décroché la nouvelle qualification QualiPV 0-250 kWc, appelée aussi « haute puissance ». Expliquez-nous ce qui vous a conduit à demander cette nouvelle qualification ?

C'est d'abord une suggestion d'un formateur, Jean-Paul Louineau (Alliance Soleil), sur une qualification QualiPV Élec ; selon le principe « qui peut le plus peut le moins ». Et puis le rôle d'un chef d'entreprise est d'avoir toujours « un coup d'avance ». Avec cette qualification supplémentaire, je ne fais qu'anticiper la demande de demain : comme beaucoup, on espère que le gouvernement va concrétiser l'annonce faite en février au Salon de l'agriculture d'un tarif d'achat garanti du kWh, aujourd'hui limité à des installations jusqu'à 100 kWc, qui doit être relevé jusqu'à 300 kWc sous HTA. Il y a un potentiel immense de solarisation des bâtiments agricoles dans notre secteur de Vendée. En tout cas, nous sommes maintenant prêts à participer à l'accélération vers une énergie décarbonée que tout le monde appelle de ses vœux.

Il y a de la demande, aujourd'hui, sur les bâtiments agricoles ?

Oui, mais la crise sanitaire a amené une grande prudence, un attentisme, chez les agriculteurs, comme chez tous les investisseurs en général. Et puis l'information sur cette évolution annoncée des tarifs n'est pas encore bien passée dans le monde agricole. Mais ça va repartir, c'est sûr...

L'autre raison pour moi d'avoir cette qualification « haute puissance », c'est de développer le segment de l'autoconsommation photovoltaïque pour la petite industrie très consommatrice d'électricité. Il nous fallait cette qualification vis-à-vis de notre assurance.

En collaboration avec un bureau d'études disposant des habilitations, nous venons d'installer 328 kWc chez un distributeur alimentaire de produits frais, qui couvre désormais le tiers de sa consommation diurne avec le solaire. Nous avons de la demande sur ce type de profil : des entreprises qui veulent baisser leurs charges fixes et améliorer leur bilan carbone, pour gagner des points sur les appels d'offres publics. Nous pourrions maintenant répondre seuls à cette demande d'autoconsommation, quand nous restons en HTA.

En quoi se différencie la formation 0-250 kWc de la formation QualiPV module électricité ?

Pour le responsable technique de l'entreprise, qui a suivi cette formation, il s'agit d'une formation plus poussée et complète, en particulier sur l'électricité bien sûr. Elle demande une bonne préparation préalable. Je travaille avec cette personne depuis treize ans : elle a à son actif autour de 500 000 m² de panneaux photovoltaïques posés... Clairement, cette formation n'est pas pour les novices. Elle est validée par un QCM plus compliqué que la formation « de base ».

Je suis content que cette formation existe et j'estime qu'il faut des qualifications compliquées à obtenir. À travers elles, l'État doit pouvoir stopper les éco-délinquants dans le photovoltaïque ; il y en a moins qu'avant, mais il y en a encore trop au niveau des installations pour le particulier.



QUALIPV 0-250 KWC : OPÉRATIONNEL DEPUIS MAI

Depuis le 20 mai, la nouvelle qualification permet à ses entreprises titulaires de faire bénéficier à leurs clients du tarif d'achat pour les installations de plus de 36 kWc et de la prime autoconsommation, jusqu'à 250 kWc. Elle reprend QualiPV module Élec, en ajoutant la partie supérieure à 36 kWc. De manière à éviter la multiplication du coût des qualifications et des audits, l'entreprise qui sollicitera la qualification QualiPV 0 à 250 kWc n'aura donc pas à solliciter QualiPV Élec.



JEAN-LUC TASTET

Gérant

CHEMINÉES TASTET
Dax (Landes)

ACTIVITÉS PRINCIPALES
Bois énergie (cheminées,
poêles, ramonage),
Marbrerie funéraire

DATE DE CRÉATION
1963
NOMBRE DE SALARIÉS
15

QUALIFICATION : Qualibois air

Vous faites partie des 167 installateurs qui ont saisi l'opportunité proposée par Qualit'EnR, durant le confinement, de bénéficier d'un audit de leur communication sur le web, via la start-up Locomotive1. Quelle a été votre motivation ?

J'étais surtout intéressé par la question de la « e-réputation » de l'entreprise. Sur Google, ce sont surtout les gens mécontents qui donnent leur avis, parfois de façon anonyme... J'avais envie de comprendre et de voir comment améliorer les choses. En période « normale », on ne prend pas assez de temps pour s'occuper de cet aspect communication : on enchaîne les rendez-vous, les devis, les chantiers... Le confinement nous a touché comme tout le monde. On a dû stopper les interventions techniques durant quelques semaines. J'ai gardé juste deux personnes pour le travail administratif et j'ai géré les prises de rendez-vous. Cette proposition de Qualit'EnR est donc venue à point nommé pour mettre à profit cette période d'inactivité, en m'incitant à revoir notre façon de communiquer sur internet.

Et qu'avez-vous appris au terme de cette mini-formation ?

Ça m'a conforté dans mon idée que les avis des clients font vendre. Car ils font arriver de nouveaux clients, même dans une zone rurale comme les Landes où le bouche-à-oreille fonctionne bien. On est dans une région attractive ; des

personnes viennent de Bordeaux ou de Paris pour s'y installer : ils achètent des maisons qu'ils font rénover, mais ils ne connaissent pas d'artisans. Alors ils vont sur internet et choisissent en regardant les avis ; c'est ce qu'ils nous disent quand on leur demande comment ils ont connu l'entreprise.

Ces avis comptent pour le référencement sur internet. Si une personne tape « installateur de cheminée à Dax », le moteur de recherche classe les entreprises plus ou moins en haut de la liste, suivant la qualité de leur site, mais aussi la qualité des avis et des notes, leur nombre et le taux de réponses qui sont apportés par l'entreprise...

Quelle suite avez-vous donné à cette expérience ?

J'ai d'abord testé l'application Locomotive et décidé de prolonger son utilisation durant trois mois. C'est un peu cher, mais ça fonctionne : d'une cinquantaine d'avis de clients collectés depuis cinq ans, je suis passé à 90. Ça permet de mieux refléter la réalité : pour une personne mécontente, car ça arrive à tout le monde de se « planter » sur un chantier ou un SAV qui traîne, on en a des dizaines d'autres qui expriment leur satisfaction.

Comment êtes-vous parvenu à un tel retour de la part de la clientèle, juste en quelques mois ?

On est beaucoup plus en lien avec le client : après le chantier, on l'appelle pour savoir comment ça s'est passé et, si c'est positif, on lui propose de donner un avis sur internet : on lui envoie un SMS dans la foulée, avec un lien

qu'il ouvre, où il a juste à mettre son commentaire... En trente secondes, c'est fait. Avant, je demandais des avis par courriel, mais ça ne marchait pas ; j'avais même proposé une extension de garantie d'un an si les gens me laissaient un commentaire, positif ou non d'ailleurs, mais cela n'avait rien donné.

Qu'est ce que cela change dans la relation avec la clientèle ?

On possède une vision plus large. Le retour de personnes très mécontentes, on l'avait déjà. Là, on peut avoir des clients qui n'auraient rien dit si on ne leur avait pas demandé leur avis, et qui nous poussent à nous améliorer.

C'est partagé par tout le personnel. Les techniciens sur chantier, par exemple, ont désormais l'application Locomotive sur leur téléphone : à la fin d'une intervention, ils demandent au client leur appréciation sur le travail et leur proposent de l'écrire sur internet. Ça les incite à faire plus attention aux détails, comme la propreté sur le chantier, la courtoisie... Et cela participe à une démarche d'amélioration de la qualité.

Avec un certain « retour à la normale », parvenez-vous à maintenir cet effort global sur la communication internet ?

Oui, je suis désormais beaucoup plus proche du prestataire de mon site. Je suis bien plus attentif et réactif aux avis qui y sont publiés. Je recontacte systématiquement les gens pour avoir un échange direct. Cette mini-formation proposée par Qualit'EnR m'a vraiment ouvert les yeux sur l'importance des avis clients sur le web, pour la notoriété mais aussi la qualité des services de l'entreprise.

1. cf. encadré p. 8



GRAND EST

Européenne de biomasse développe une filière granulés de bois à fort potentiel énergétique

Européenne de biomasse a choisi le Grand Est pour lancer sa filière de production de granulés de bois à partir d'une technologie qu'elle a brevetée. Baptisée HPCI® pour « haut pouvoir calorifique industriel », elle permet d'obtenir des pellets hydrophobes, dont le pouvoir calorifique est supérieur aux granulés de bois classiques. « Le HPCI® contient jusqu'à 40 % d'énergie en plus, ce qui permet moins d'espace pour le stockage – il peut même être stocké à l'air libre – et moins de camions pour le transporter », précise Jean-Baptiste Marin, PDG d'Européenne de biomasse. Ce « black pellet » est aussi une alternative au charbon ou au gaz. Une première usine a commencé à en produire en juillet 2020 à Bazancourt-Pomacle dans la Marne. Une seconde unité est en projet à Fessenheim dans le Haut-Rhin. Sa capacité sera soit la même (120 000 tonnes de HPCI® par an), soit le double. La décision dépendra des résultats d'études de faisabilité attendus en octobre. Européenne de biomasse veut d'une part identifier une

filière d'approvisionnement suffisante et n'entrant pas en concurrence avec les autres utilisateurs. Résidus de bois, bois mal formés, feuillus au lieu de résineux, tout résidu de biomasse ligneuse peut être utilisé. Et d'autre part, trouver des clients. Elle vise les collectivités et les industriels, en France et en Allemagne, qui ont besoin d'énergie thermique « pour les réseaux de chaleur ou les chaudières des bâtiments publics ou d'immeubles, et pour la production de vapeur ou d'eau chaude pour les industriels.

Nous cherchons à développer une filière la plus courte possible, en réduisant au maximum le plan d'approvisionnement (moins de 150 km) et le rayon de commercialisation », explique Jean-Baptiste Marin. Les granulés HPCI® sont éligibles aux projets biomasse dans le cadre de l'appel à projets national Biomasse Chaleur Industrie Agriculture Tertiaire (BCIAT) du Fonds chaleur. L'usine de Fessenheim demandera un investissement de 50 à 90 M€, pour une mise en service prévue vers 2023-2024.



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Le Pays Voironnais soutient le remplacement des chaudières fioul ou propane par celles à bois

Depuis 2019, la communauté d'agglomération du Pays Voironnais propose une aide aux propriétaires occupants ou bailleurs qui souhaitent convertir leur chaudière individuelle, fioul ou gaz propane, par une chaudière automatique bois. Elle s'élève à 20 % du montant TTC des travaux (chaudière et main-d'œuvre) et est plafonnée à 3 000 €. Sans condition de revenus, elle est cumulable avec le crédit d'impôt de la transition énergétique, l'éco-prêt à taux zéro, les certificats d'économie d'énergie et les aides so-

ciales de l'ANAH (Agence nationale de l'amélioration de l'habitat). Le dispositif a été adopté à l'unanimité par le Conseil communautaire du 27 novembre 2018. Il est également inclus dans les fiches actions du PCAET (Plan Climat Air Énergie Territorial) adopté par le Pays Voironnais fin 2019. L'objectif est de traiter 80 logements par an, soit un budget annuel pour ce soutien de 240 000 € (hors coûts d'instruction). Les élus ont évoqué une durée de trois ans, même si ce principe n'a pas fait l'objet d'un vote.

L'instruction technique des dossiers a été confiée à l'association Ageden, Espace Info Énergie de l'Isère. « Entre avril 2019 et début juillet 2020, nous avons reçu 55 dossiers et en avons validé une cinquantaine », indique Daniel Chatelin, conseiller Info Énergie à l'Ageden. Sur les 32 400 résidences principales privées du Pays Voironnais, 17 % disposent d'un chauffage principal au fioul ou au gaz propane, générant 28 % des émissions de gaz à effet de serre du secteur résidentiel du territoire.



OCCITANIE

Feuille de route pour parvenir à 15 GW en 2050

Pour devenir la première région à énergie positive d'Europe en 2050, l'Occitanie compte notamment sur le photovoltaïque. Elle envisage 7 GW de puissance installée en 2030 et 15 GW en 2050. Pour y parvenir, elle a confié à son agence de développement économique Ad'Occ l'élaboration d'une feuille de route. Co-financée par la Région et l'Ademe Occitanie et réalisée avec le support du cabinet de conseil Alcimed, cette étude s'articule autour de trois orientations stratégiques. La première, accueillir deux industriels majeurs, un sur la fabrication de panneaux avec une giga-factory, un sur le recyclage. La deuxième, veiller à l'intégration du photovoltaïque sur le territoire, en particulier en renforçant l'acceptabilité et en encourageant le photovoltaïque flottant et l'agrivoltaïsme. Troisième orientation, développer les réseaux intelligents et l'autoconsommation.

Le document souligne l'importance des acteurs régionaux de la filière photovoltaïque, plus de 300 entreprises et 1 600 emplois en 2015. L'amont de la filière reste peu représenté. Quelques entreprises sont positionnées sur la fabrication de matériaux pour cellules, de structures ou encore de composants électriques et électroniques. En revanche, l'Occitanie peut compter sur une filière en aval plus développée, avec 90 bureaux d'études, une cinquantaine de développeurs et plus de 100 installateurs. En 2015, ces derniers représentaient près d'un millier d'emplois. Ils se répartissent entre les installateurs de petits projets sur toiture (généralement des entreprises et artisans locaux de type couvreurs, électriciens, dont l'activité est peu délocalisable) et les installateurs de grandes centrales. La feuille de route synthétise aussi les

atouts, les faiblesses, les opportunités et les menaces auxquels la filière est confrontée. Ainsi, un manque de formations diplômantes a été identifié, avec des difficultés de recrutement, notamment chez les développeurs, les installateurs et dans les métiers du numérique.



GRAND EST

Colloque sur les énergies renouvelables et de récupération le 13 octobre à Bazancourt

Désormais baptisé « Énergie Meeting Grand Est », le colloque annuel de la CCI Grand Est sur l'énergie est prévu le 13 octobre à Bazancourt (Marne). Gratuit et ouvert à tous, il vise plus particulièrement les industriels. En présentiel *a priori*, ou sinon dématérialisé selon les circonstances sanitaires, il sera consacré aux énergies renouvelables et de récupération. « La journée est découpée en deux parties, avec le matin des intervenants venant de bureaux d'études et d'entreprises du Grand Est, pour parler de la réglementation, des nouvelles technologies et de leurs retours d'expériences ; l'après-midi aura lieu la visite du site du groupe coopératif sucrier européen Cristal Union, juste à côté », explique

Julien Tessier, conseiller énergies sur le territoire ex-Champagne-Ardenne à la CCI Grand Est. Les interventions du matin seront l'occasion de présenter la bioraffinerie (plateforme industrielle de Bazancourt-Pomacle), les aides aux entreprises de Bpifrance et l'impact du changement climatique avec des membres du projet Clim'ability (appui aux entreprises pour une prise en compte des changements climatiques à l'échelle du Rhin supérieur). Il sera aussi question de chaleur fatale avec Allice (Alliance industrielle pour la compétitivité et l'efficacité énergétique), de l'évolution technologique du panneau photovoltaïque en France avec Enerplan et de l'intégra-

tion des énergies renouvelables et de récupération dans l'industrie. Quatre entreprises partageront leurs retours d'expérience, dont Cristal Union. Sera aussi évoqué le financement des installations, avec Climaxion (contrat de performance énergétique, C2E, Fonds chaleur, etc.).

<https://bit.ly/30fVanD>



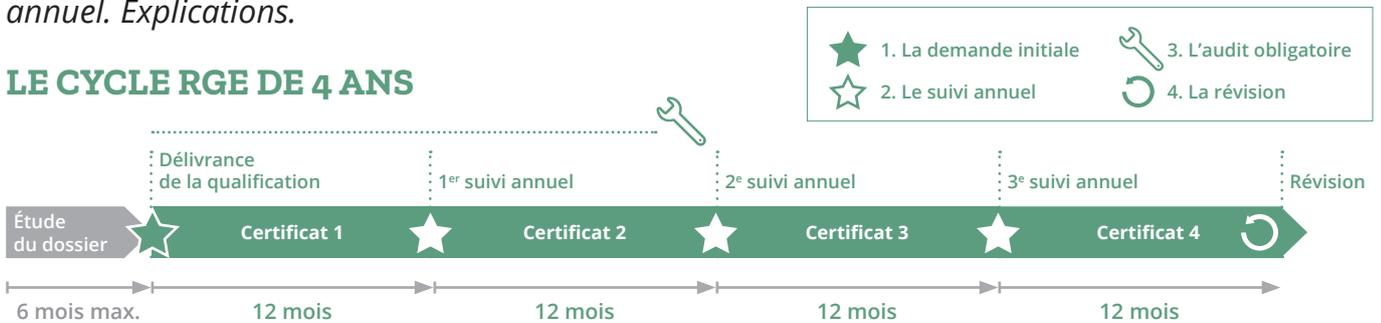


CYCLE DE QUALIFICATION

Comment ça fonctionne ?

Les cycles RGE ont une durée de quatre ans, mais les qualifications doivent faire l'objet d'un suivi annuel. Explications.

LE CYCLE RGE DE 4 ANS



Qualisol, Qualibois, QualiPV, QualiPAC, Qualiforage ou Chauffage+. Quel que soit le domaine, pour obtenir une qualification chez Qualit'EnR, il faut compléter et envoyer une demande de qualification (en ligne ou papier). « Celle-ci sera instruite dans un délai maximum de six mois. Dans les faits, 71 % d'entre elles sont traitées en moins de deux mois », précise Maud Fréjaville, responsable des opérations chez Qualit'EnR (Relisez notre article à ce sujet dans Qualit'EnR Infos, n°52).

Cycle RGE de quatre ans

Après étude favorable de son dossier de qualification, l'installateur entre dans un cycle RGE de quatre ans.

« La date de délivrance de la première qualification devient la date d'anniversaire du cycle », précise Maud Fréjaville. Ainsi, si un installateur obtient sa qualification le 12 septembre 2020, le certificat 1 durera jusqu'au 12 septembre 2021. À ce moment, intervient le premier suivi annuel. « Le dossier est alors moins lourd que lors de la demande de qualification initiale : une quinzaine de pages, contre une trentaine environ. Il faut compléter et envoyer un dossier de renouvellement, avec certaines pièces telles que l'assurance en vigueur (responsabilité civile et décennale), le tableau des aspects financiers et moyens humains, la présence du référent technique. Il faut alors aussi s'acquitter des frais de dossier », précise Maud Fréjaville.

Pour ce suivi, un premier mail de rappel est envoyé deux mois avant la

date anniversaire, un deuxième mail un mois avant cette date et enfin le jour de l'expiration du premier certificat. « Nous conseillons à l'entreprise de répondre dès qu'elle reçoit le premier mail. » Attention aux retardataires, car Qualit'EnR envoie quotidiennement à l'État la liste des entreprises qualifiées RGE. « Si vous êtes en retard, cela peut poser problème à vos clients, qui ne pourront peut-être pas bénéficier des aides. »

Suivis annuels et audit

Le même suivi annuel intervient à la fin du certificat 2. « Nous rappelons aussi aux installateurs qui veulent avoir le certificat 3 qu'ils doivent impérativement avoir réalisé un audit sur leur chantier afin de pouvoir faire leur suivi annuel, poursuit Maud Fréjaville. L'entreprise est sollicitée dès l'obtention du certificat 2, il faut répondre rapidement à la date proposée par l'auditeur. Surtout en cas d'audit rouge, il reste ainsi du temps pour corriger l'installation et reprogrammer un audit avant de faire le suivi annuel pour l'obtention du certificat 3. » L'entreprise doit justifier d'un audit vert (« prestation excellente » ou « satisfaisante ») avant la fin des deux

ans. Au bout de trois ans, intervient donc de nouveau un suivi annuel, puis l'année suivante, c'est le moment de la révision. « Les entreprises reçoivent alors un mail de rappel six mois avant pour qu'elles puissent avoir le temps de refaire un dossier complet, comme lors de la première demande. L'important est vraiment d'avoir sa date anniversaire en tête, d'envoyer rapidement les pièces, au cas où, par exemple, la demande de révision mette du temps à aboutir. L'objectif est de ne pas avoir de trou et de pouvoir rester qualifié sans discontinuer. » L'entreprise repart alors sur un autre cycle de quatre ans.

Faire sa demande : <https://bit.ly/3eyEQ6i>

À RETENIR

- Renouvellement possible dès 2 mois avant la date anniversaire.
- Avoir fait son audit pour obtenir les 3^e et 4^e certificats.
- Le dossier de révision peut être transmis dès 6 mois avant la date anniversaire (sous réserve d'avoir obtenu son 4^e certificat).

LES CYCLES PROBATOIRES DE 2 ANS

Il existe aussi un cycle probatoire de deux ans, au lieu de quatre, pour les entreprises qui réunissent tous les critères, sauf celui de l'expérience, le temps d'obtenir des références d'installation. « Cela peut être par exemple une société qui a installé des pompes à chaleur pendant des années et qui se lance dans les appareils de chauffage au bois et veut être qualifiée Qualibois », précise Maud Fréjaville.



AUDIT

Ce qu'il faut savoir

L'audit est obligatoire et une qualification peut être suspendue si l'installateur refuse définitivement d'être audité.

Les audits sont réalisés par des organismes de contrôle sélectionnés par Qualit'EnR – Consuel, Copraudit, Evonia et Dekra – et interviennent dans les vingt-quatre premiers mois de la qualification, avant le deuxième suivi annuel, sauf pour le photovoltaïque et le forage géothermique. En effet, pour la qualification Qualiforage (modules sonde ou nappe), les audits se déroulent sur des chantiers en cours de réalisation, avant la mise en service de l'installation, sans le client. « *Les installations photovoltaïques répondent quant à elles à des modalités spécifiques depuis un arrêté de 2017. Ainsi, un audit doit être réalisé dès les premières installations, puis, en fonction de l'activité, au moins un contrôle pour quatorze installations* », détaille Erika Saidi-Chalopin, responsable technique chez Consuel.

Prévenir le client

Les entreprises sont prévenues de l'audit entre quinze jours et un mois avant par l'organisme de contrôle. Une date de rendez-vous qui puisse convenir à tout le monde – installateur, client, auditeur – est ensuite fixée. « *Nous laissons le soin aux entreprises de contacter leurs clients afin de ne pas interférer dans leurs relations commerciales. La présence de l'utilisateur est également nécessaire afin de répondre à l'enquête satisfaction, qui est une partie intégrante de l'audit* », précise Sébastien Rey, responsable performance énergétique chez Evonia. « *Nous insistons bien au préalable auprès des*

installateurs sur l'importance pour eux d'expliquer aux clients le cadre de notre intervention afin qu'ils ne découvrent pas le jour de l'audit pourquoi nous sommes là », ajoute Marc Maslowski, directeur d'exploitation chez Consuel. Si un client refuse le passage des organismes de contrôle, un audit sera programmé sur une autre installation. En général, le principe est d'auditer en priorité les installations les plus récentes.

Comment préparer l'audit ?

« *Nous précisons aux installateurs qu'il est indispensable d'apporter toutes les documentations techniques du matériel posé (notices, avis techniques...), ainsi que les études de dimensionnement (étude de l'impact du masque, chute de tension...)* », poursuit Erika Saidi-Chalopin. « *Lors de la procédure de prise de rendez-vous, nous transmettons à l'entreprise la fiche autocontrôle ainsi qu'une liste des documents à présenter au technicien de manière à ce que l'installateur puisse préparer cette visite et ne soit pas pris au dépourvu* », renchérit Sébastien Rey.

La réalisation du contrôle

Un audit dure environ une heure trente. L'audit se réalise en suivant des grilles de contrôle élaborées en fonction du domaine de qualification. « *Pour QualiPAC par exemple, les aspects dimensionnels sont étudiés pour s'assurer que le système est optimisé, mais aussi le volet réglementaire, celui de la sécurité électrique ou encore les aspects*

de mise en œuvre des accessoires du réseau émetteur », détaille Sébastien Rey d'Evonia. L'auditeur s'entretient avec le client (en présence ou non de l'installateur selon le choix de l'utilisateur) pour s'assurer de sa satisfaction générale sur les conseils qu'il a reçus, la remise du devis détaillé, la facture conforme, les documents administratifs, les interventions en cas de dysfonctionnement, mais aussi pour savoir s'il a rencontré d'éventuels soucis.

Et après ?

Les organismes de contrôle réalisent ensuite des comptes-rendus, qu'ils transmettent à Qualit'EnR, qui les transmettra ensuite aux entreprises dans les quinze jours. Le client ne le recevra pas, mais l'entreprise peut l'informer du résultat (c'est même conseillé). En cas d'audit orange ou rouge (prestation insuffisante ou défaillante), un autre audit devra être programmé suivant les mêmes modalités. S'il reste moins de 5 non-conformités mineures, l'entreprise doit les corriger et retourner à l'organisme de contrôle l'attestation de correction. S'il reste au moins cinq non-conformités mineures ou une non-conformité majeure, elle doit les corriger et une nouvelle contre-visite est programmée. Si les non-conformités ont été corrigées, l'audit devient vert. Dans tous les cas, si toutes les non-conformités ne sont pas levées dans un délai de trois mois après la réalisation de l'audit, l'entreprise sera suspendue de la qualification.

Pour vous munir des fiches autocontrôle : www.qualit-enr.org, rubrique « À télécharger » de votre espace réservé.

CRISE DU COVID-19 : DES MESURES SPÉCIFIQUES

Les auditeurs des organismes de contrôle suivent désormais, en cette période d'épidémie, un protocole très strict. « *Les règles de distanciation sont respectées, nos auditeurs portent un masque, des gants, des surchaussures jetables s'ils doivent entrer dans un local. De plus, tout le matériel est désinfecté après chaque inspection et ils ont aussi à leur disposition du gel hydroalcoolique et des lingettes désinfectantes* », détaille Marc Maslowski de Consuel.

ÉVÉNEMENT

Hauts-de-France : 2^e Journée de l'énergie solaire en vue

Le Collectif régional des énergies solaires (CORESOL), créé en 2018 pour dynamiser ce secteur dans les Hauts-de-France, organise une nouvelle rencontre entre professionnels des filières solaires le 9 septembre.

L'événement qui était prévu pour le 13 mai dernier à Lille a dû être reporté au 9 septembre en raison de la crise sanitaire¹. Cette deuxième rencontre, sur un modèle qui privilégie les échanges entre professionnels, donne suite à l'édition de lancement, organisée le 26 mars 2018, et dont le programme était notamment marqué par l'essor de l'autoconsommation de l'électricité photovoltaïque ainsi que des retours d'expérience dans le domaine de la chaleur solaire. Les débats, cette année, seront dominés par l'émergence de nouveaux modèles économiques dans le photovoltaïque (et en

particulier les enjeux déterminants du stockage), ainsi que par les questions que soulèvent les grandes surfaces solaires thermiques (fiabilité des installations collectives, etc.).

Une idée-force traverse cette journée : « Du concret, de grande ampleur », comme s'intitule l'une des plénières. Autres thèmes abordés : l'implantation de centrales photovoltaïques sur des friches, la convergence de cette filière avec les enjeux montants de la mobilité électrique, la prise en compte du solaire dans les documents d'urbanisme et divers périmètres classés, etc.

C'est dans la droite ligne des ambitions affichées par les organisateurs : le Collectif régional des énergies solaires (CORESOL), qui rassemble plus de 60 membres actifs, ainsi que le Centre de développement des éco-entreprises (CD2E), structure régionale qui en a été la co-fondatrice avec la Région, la

Chambre de commerce et d'industrie de Région (CCIR) et la direction régionale de l'Ademe. Objectif : la montée en puissance collective de l'énergie solaire, en retard de développement dans une région longtemps considérée (à tort) comme peu propice, tout en développant le tissu économique régional. La barre est placée très haut : dans les Hauts-de-France, le Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET)² projette à 2031 la production de 1 015 GWh d'énergie solaire thermique (contre 38 GWh en 2018, soit une multiplication par 27 !) et de 1 700 GWh d'électricité photovoltaïque (contre 130 GWh en 2018, soit une multiplication par 13 !).

1. <https://bit.ly/3jn1Vza>

2. Document stratégique qui fusionne désormais plusieurs anciens schémas régionaux.



CLIN D'ŒIL

Artisan boulanger solaire

Arnaud Crétot a mis son expertise dans le domaine des fours solaires au service de sa passion pour le pain et de son engagement écologique tous azimuts.

La porte métallique s'ouvre. Fumée, vapeur. Arnaud Crétot extrait sa fournée. Les pains sont parfaitement cuits. Le four, installé à l'extérieur de sa ferme normande, fonctionne à l'énergie solaire. À deux mètres d'une des faces, une soixantaine de miroirs rectangulaires focalisent le rayonnement sur une fenêtre de verre. Derrière, une galerie distribue la chaleur par convection. Il suffit de défocaliser tout ou partie des miroirs pour diminuer la température dans le four. « C'est un dispositif très réactif, tout à fait adapté à la cuisson. »

Ingénieur, spécialiste en énergies renouvelables, Arnaud Crétot entreprend en 2010 un voyage en quête de solution adaptée aux populations des pays du Sud. En Inde, il rencontre Eerik Wissenz, fondateur de GoSol, fabricant de fours à concentrateur solaire « **accessibles au plus grand nombre** ». Décisif : il est aujourd'hui directeur technique de la petite entreprise. À mi-temps, car Arnaud Crétot a choisi depuis de se « reconnecter » à la trajectoire de grands-parents agriculteurs. Il décide de tester un des modèles kenyans de GoSol utilisé pour torrifier les graines. Lin, chanvre, tournesol, noisettes, courge..., « des variétés bios et les plus locales possibles, c'est une orientation globale de mon arti-



sanat¹. » Passionné de boulange, il tente la cuisson solaire du pain, pionnière en Europe. « Et les résultats sont vraiment satisfaisants ! » Au point de développer un modèle de 250 kg par jour de capacité (contre 100 kg actuellement). « Et pourquoi pas envisager une production de fours solaires pour des artisans en France. Le réseau des paysans-boulangers s'y intéresse... »

1. Sous la dénomination NeoLoco.

**DÉCOUVREZ LES TECHNOLOGIES DE STOCKAGE
(VIRTUEL, PAR BATTERIES, EAU CHAUDE, HYDROGÈNE...),
ET LEUR INTÉRÊT ÉCONOMIQUE ET ENVIRONNEMENTAL
DANS LE DERNIER HORS-SÉRIE
DU JOURNAL DU PHOTOVOLTAÏQUE**



HORS-SÉRIE

48 PAGES - 25 €

À COMMANDER SUR

LIBRAIRIE-ENERGIES-RENOUVELABLES.ORG

3^e UNIVERSITÉ DE L'AUTOCONSOMMATION PHOTOVOLTAÏQUE

L'innovation solaire au service du climat



10 & 11 SEPTEMBRE 2020  WEB #UAPV20

2 JOURS : le 1^{er} en plénière, le 2^e en sessions interactives sur des thématiques opérationnelles



10 SEPTEMBRE

PLÉNIÈRE

Une session plénière autour de thématiques structurantes :

GreenDeal, E-mobilité, Focus sur les marchés de l'autoconso PV, Communautés locales EnR, autoconsommation collective et circuit court, Stockages (H2, PaC, batteries).



11 SEPTEMBRE

SESSIONS INTERACTIVES

Des sessions interactives sur des thématiques opérationnelles pour les professionnels du solaire et les consom'acteurs (collectivités, industries, tertiaire).

Participation 100 % numérique, 100 % gratuite

www.universite-autoconsoPV.fr



Syndicat des
professionnels
de l'énergie
solaire