

# RAPPORT D'ACTIVITÉ



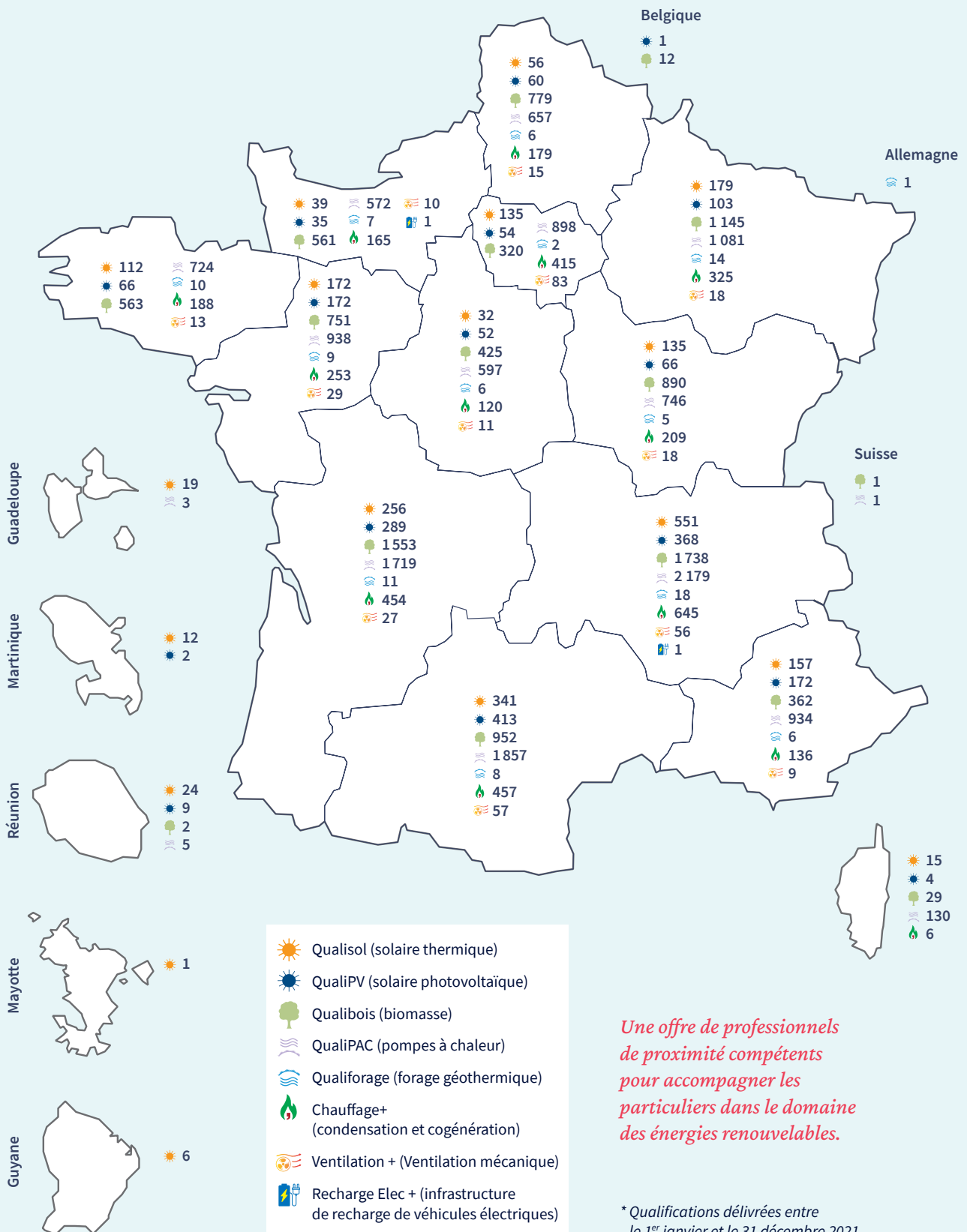
# 2021



**17 000 ENTREPRISES DE CONFIANCE  
DANS LES ÉNERGIES RENOUVELABLES**

[www.qualit-enr.org](http://www.qualit-enr.org)

# 31 235 qualifications et 17051 entreprises engagées dans toute la France\*



# SOMMAIRE



QUALIFICATION 4



QUALITÉ 12



AUDIT 6



APPELS & RÉCLAMATIONS 13



FORMATION 8



ORGANISATION 14



COMMUNICATION 10

## LE MOT DU PRÉSIDENT

*Si l'année 2021 s'inscrit dans la continuité de neuf années de croissance consécutives pour Qualit'EnR, elle installe surtout l'association dans une dynamique accrue pour l'ensemble de ses activités. Malgré tout, Qualit'EnR a su maintenir le cap pour répondre à son objet associatif : développer et valoriser une offre qualitative de proximité pour l'installation de systèmes utilisant des énergies renouvelables, portée par des professionnels compétents.*

*Alors même que les pouvoirs publics ont décidé de renforcer les critères de qualification et exigences pour les entreprises souhaitant obtenir le label RGE, 2021 a été dominée par une demande de qualification sans précédent. Nos instructeurs ont ainsi étudié pas moins de 33 800 demandes de qualification au cours de l'année écoulée, portant à 31 235 le nombre de qualifications délivrées à plus de 17 000 entreprises. Si ces chiffres représentent un véritable record par rapport aux années passées, ils démontrent avant tout l'engouement des entreprises à intégrer le dispositif qualité que nous gérons depuis plus de quinze ans maintenant.*

*En 2021, ce sont 7 325 audits et 1 329 contre-visites qui ont été menés, dépassant ainsi le cap des 50 000 audits d'installation réalisés chez les particuliers ayant fait appel à une entreprise qualifiée depuis 2007. Ce jalon témoigne de l'ampleur du dispositif de contrôle mis en place dans le cadre de la qualification professionnelle, avec un volume d'audits inouï dans le domaine des énergies renouvelables. C'est aussi la preuve de la maturité de la filière avec une forte progression de la qualité d'installation et une satisfaction client qui atteint 99,1 % cette année.*

*En 15 ans, Qualit'EnR a constitué un réseau national d'organismes partenaires et de formateurs agréés compétents pour accompagner l'essor de la filière et la montée en compétence des professionnels du secteur. Ainsi, grâce au dispositif de formation mis en place par l'association, plus de 100 000 professionnels se sont formés aux spécificités des systèmes valorisant les énergies renouvelables, dont plus de 12 000 rien que*

*sur l'année 2021 ! La filière gagne en compétence et s'inscrit dans une dynamique qui vise à croître davantage... Une excellente nouvelle pour faire face à une pénurie de main-d'œuvre qualifiée et compétente alors que la rénovation énergétique des logements s'accélère et prend de l'ampleur en France.*

*Si la gestion du système qualité mis en place par Qualit'EnR porte ses fruits, l'association suit de près les attentes des consommateurs et les demandes de la filière. Pour cette raison, elle fait évoluer son offre et lance en juin Ventilation + tout en travaillant ardemment au déploiement de Recharge Elec +. Portant au nombre de huit les signes qualités gérés par l'association, Qualit'EnR entend accompagner toujours plus efficacement les professionnels pour accélérer sur le chemin de la transition énergétique.*

*En conclusion, nous pouvons être fiers de ce bilan, résultat d'un travail de longue haleine et de confiance mutuelle entre les différents acteurs de la profession qui s'investissent à nos côtés pour placer au cœur du système la qualité d'installation. Aussi, je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble des membres et partenaires qui s'impliquent au quotidien pour accompagner le développement de Qualit'EnR, avec une pensée particulière pour les milliers d'entreprises qui partagent notre vision, nous accordent leur confiance et sans qui cette aventure ne serait pas possible.*



**ANDRÉ JOFFRE**  
Président de Qualit'EnR



# Gérer et améliorer les qualifications

Avec ses marques, Qualit'EnR couvre tous les systèmes d'énergies renouvelables : solaire thermique et photovoltaïque, bois énergie, pompes à chaleur, forage géothermique, chaudières à condensation ou micro-cogénération, et depuis 2021 la ventilation mécanique et l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques. À travers la mention officielle « Reconnu Garant de l'Environnement », les pouvoirs publics reconnaissent le sérieux de ces qualifications et en font un critère indispensable pour s'assurer de la bonne utilisation de leurs aides.

## Nos valeurs en action



#engagé

56% de demandes de qualification supplémentaires reçues en 3 ans



#participatif

33 822 demandes de qualifications étudiées par des représentants de la filière



#apprenant

36% de dossiers validés du 1<sup>er</sup> coup

**85,5%**  
de TPE et artisans

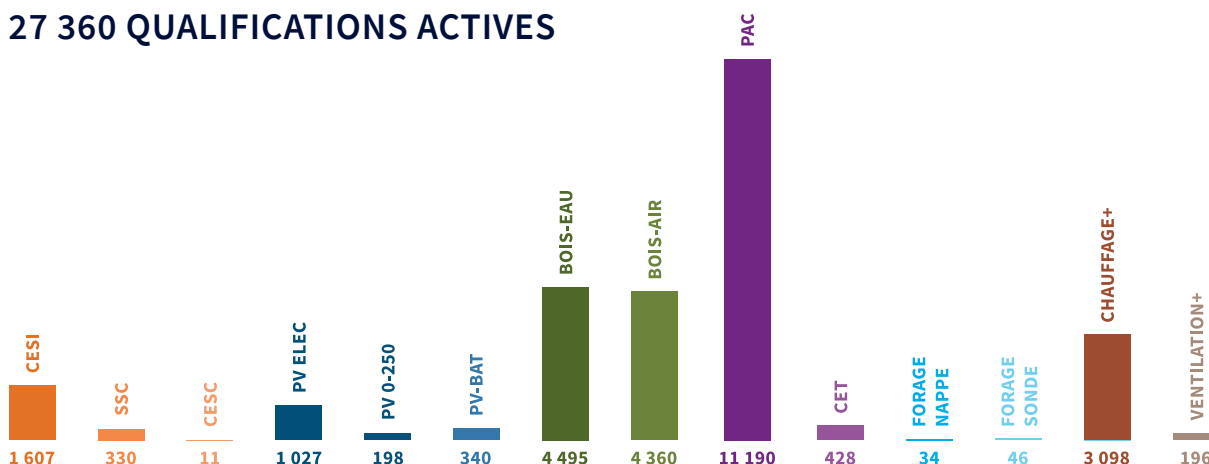
L'immense majorité des qualifications sont délivrées à des structures de moins de 10 salariés, artisans ou très petites entreprises (TPE).

**60%** de spécialistes  
d'une technologie

Deux tiers des entreprises sont qualifiées dans une seule filière EnR, la plupart des professionnels sont donc des spécialistes d'une technologie.

## État des qualifications au 3 janvier 2022

27 360 QUALIFICATIONS ACTIVES



**85%** de qualifications  
délivrées en moins de 2 mois

**3 QUALIFICATIONS SUR 5**  
délivrées en moins de 1 mois



*Un millésime exceptionnel pour les énergies renouvelables dans l'habitat. En 2021, Qualit'EnR a instruit un niveau record de demandes de qualifications avec près de 34 000 dossiers étudiés. Si cette hausse concerne principalement les filières PAC et Bois, les autres filières n'ont pas à rougir de leur progression. L'engouement qui se profile laisse entendre que le dispositif qualité séduit de plus en plus d'installateurs, toutes filières confondues, et je m'en félicite. Si 2020 avait déjà été une année faste pour notre association, puisque la barre des 27 000 demandes de qualifications reçues et des 23 000 qualifications délivrées avaient été largement dépassée, l'activité s'est encore amplifiée en 2021 avec plus de 31 000 qualifications délivrées à plus de 17 000 entreprises. Soit un bond de l'activité de 56 % en seulement trois ans. Une progression fulgurante, donc, qui n'aurait pu être possible sans la mobilisation de tous, alors même que l'année 2021 a été marquée par le renforcement des critères de qualification pour obtenir le label RGE et la sortie de notre nouvelle qualification : Ventilation +.*



**GAËL  
PARRENS**  
Président  
de l'instance  
de Qualification

## 3 actions clé en 2021

### UNE NOUVELLE QUALIFICATION POUR LA VENTILATION MÉCANIQUE

Qualit'EnR lance Ventilation+, une nouvelle qualification pour l'installation de systèmes de ventilation mécanique dans l'habitat individuel et sur le territoire français. Opérationnelle depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021, cette nouvelle qualification bénéficie de la mention RGE. Avec ce nouveau signe de qualité, l'association souhaite accompagner la montée en compétence des installateurs de la filière et ainsi permettre le développement d'une offre de qualité et de proximité.

### EXPÉRIMENTATION DE LA QUALIFICATION CHANTIER PAR CHANTIER

Qualit'EnR travaille en étroite collaboration avec les pouvoirs publics et autres organismes de qualification pour lancer l'expérimentation de qualification chantier par chantier pour les travaux de rénovation énergétique éligibles aux aides de l'État sans détenir la mention RGE. À ce titre, l'association met ses compétences au service de l'expérience en développant les outils utiles à sa mise en application (attestation de qualification, progiciel dédié pour vérifier l'éligibilité des demandes et transmettre les informations utiles aux différents organismes de qualification afin de ne pas dépasser les trois chantiers autorisés par cette expérimentation). Ainsi, dès le 1<sup>er</sup> avril 2021, à titre expérimental et pour une durée de deux ans, il est désormais possible, pour une entreprise du bâtiment, de déroger aux critères de la qualification RGE pour un maximum de 3 chantiers.

### RETOUR À DES DÉLAIS DE TRAITEMENT EXTRÊMEMENT COURTS

Après deux années de délais de traitement allongés en raison d'une hausse soudaine et significative des demandes de qualification, Qualit'EnR met les bouchées doubles pour réduire son stock et revenir à des délais de traitement historiques. L'association fait ainsi preuve de résilience et optimise ses pratiques pour revenir à un délai de traitement avec prise en charge des dossiers reçus sous 1 semaine (J+5) dès le premier trimestre 2021 (Vs 4 à 6 semaines en 2020), atteignant même une prise en charge le jour de réception du dossier (J0) sur le dernier trimestre 2021.

# Accompagner et contrôler les entreprises

Afin d'accompagner les entreprises qualifiées dans l'amélioration de leurs pratiques et suivre la qualité d'installation dans chaque filière, Qualit'EnR gère un dispositif d'audits réalisés par des organismes partenaires. Plus de 50 000 contrôles ont été assurés depuis 2007.

## Nos valeurs en action



#engagé

7 325 audits réalisés dans toute la France



#participatif

237 avis collectés auprès des entreprises



#apprenant

790 levées de suspension après correction des défauts

**79,4 %**

d'audits satisfaisants

**3 656**

installations corrigées

**99,1 %**

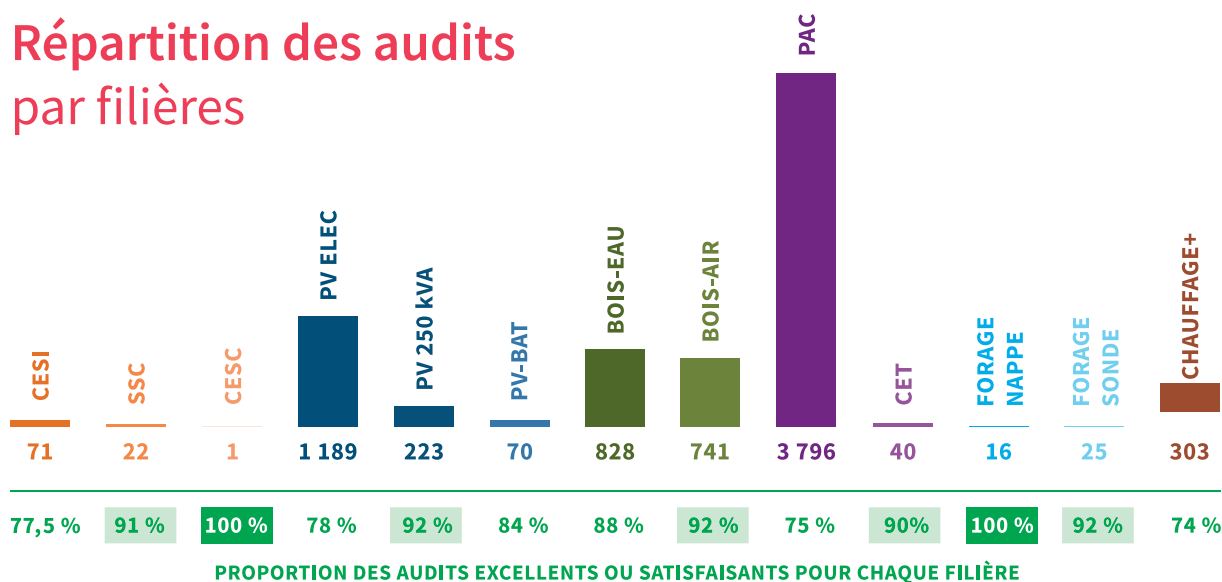
de clients satisfaits

En moyenne, près de 8 contrôles sur 10 donnent lieu à un résultat excellent (cas 1) ou satisfaisant (cas 2). Les qualifications les plus récentes affichent logiquement de moins bons résultats, preuve qu'un accompagnement dans la durée est important pour améliorer les pratiques.

Grâce aux audits, 3 656 installations ont été corrigées en 2021 dans l'intérêt de leurs utilisateurs. 92 % des suspensions ont été levées suite à une intervention de l'entreprise, avec 1 329 contre-visites organisées pour s'assurer de la correction des défauts les plus importants.

Les audits sont l'occasion de mesurer la satisfaction client concernant la prestation de l'entreprise qualifiée. 99,1 % des 6 180 avis recueillis durant le contrôle de réalisation sont positifs. Ce score très élevé est confirmé par le nombre très réduit de réclamations à l'encontre d'entreprises qualifiées.

## Répartition des audits par filières





*En 2021, Qualit'EnR a dépassé le cap des 50 000 audits d'installation réalisés chez les particuliers ayant fait appel à une entreprise qualifiée. Ce jalon témoigne de l'ampleur du dispositif de contrôle mis en place depuis 2007 avec un volume d'audits sans précédent dans le domaine des énergies renouvelables. Ce volume inédit, pas moins de 7 300 audits réalisés sur la seule année 2021, s'inscrit dans le cadre de l'évolution du label RGE, notamment avec le renforcement des contrôles. Si les audits visent à évaluer objectivement le travail réalisé par les entreprises qualifiées, ces contrôles ont mis en lumière une importante progression de la qualité des prestations des installateurs de systèmes valorisant les énergies renouvelables, avec près de 60 % de prestations jugées excellentes contre seulement 16 % en 2007. Une excellente nouvelle !*



**CHRISTOPHE  
RAMBLA**  
GT Audit  
&  
Technique

*Je salue le travail remarquable qui a été mené en si peu de temps et en concertation avec les parties prenantes pour que notre système évolue au regard des contraintes imposées. Je remercie l'implication de nos partenaires et des organismes de contrôle, ainsi que des collaborateurs qui ont su se mobiliser et relever avec brio ce nouveau défi !*

## 3 actions clé en 2021

### MISE EN PLACE DES « AUDIT 1 » ET « AUDIT 2 »

Pour faire suite à la réforme du dispositif RGE qui vient renforcer le contrôle des installations, Qualit'EnR intègre à son cycle de qualification le principe d'« Audit 1 » et pour les domaines critiques, d'« Audit 2 ». Ce dispositif mécanique donnant lieu à de nombreuses recettes informatiques et à la redéfinition des besoins pour adapter le système en place, vient non seulement satisfaire les nouvelles exigences du RGE, mais aussi répondre à un besoin informatique pour automatiser de nos procédures. Ainsi, Qualit'EnR renforce le nombre de contrôles réalisés sur les chantiers dits « critiques » et maintient les procédures existantes pour les audits supplémentaires réalisés en cas d'écart majeur ou de signalement.

### COLLECTE DES 5 RÉFÉRENCES NÉCESSAIRES AVANT LE DÉCLENCHEMENT DES AUDITS

Pour donner un caractère aléatoire aux contrôles de réalisation effectués par les organismes de contrôle, l'entreprise doit dorénavant communiquer 5 références chantier de moins de 24 mois, ou à défaut de moins de 48 mois à Qualit'EnR. Pour se mettre en conformité avec cette nouvelle exigence, Qualit'EnR a mis en place la collecte des références d'audit nécessaire à leur déclenchement. Le pôle technique a ainsi redéfini les critères identifiés par son système informatique afin d'automatiser les relances. Qualypso est ainsi en mesure de vérifier si les références chantier ont bien été reçues par Qualit'EnR au regard de l'exercice comptable déclaré par l'entreprise qualifiée.

### PLUS DE 50 000 AUDITS RÉALISÉS DEPUIS 2007

Qualit'EnR a mis en place des contrôles de réalisation dès 2007 pour accompagner les professionnels dans la qualité d'installation et l'amélioration de leurs pratiques. En 2021, ce sont 7 325 audits qui ont été menés portant à plus de 50 000 le nombre de contrôle de réalisation effectués depuis 2007. Ces audits permettent également d'aller à la rencontre des particuliers et d'évaluer leur satisfaction quant à la qualité d'installation de leur système utilisant des énergies renouvelables. 99 % des avis recueillis en 2021 sont positifs.

# Donner les clés pour réussir

Afin d'accéder à la qualification, les entreprises doivent former un ou plusieurs référents techniques. Pour cela, Qualit'EnR a mis en place une offre dédiée aux professionnels qui souhaitent se spécialiser dans les énergies renouvelables. L'association délivre des agréments aux formateurs ainsi qu'aux organismes qui proposent ces formations sur la base de référentiels reconnus par l'Etat.

## Nos valeurs en action



#engagé

37 audits réalisés par 2 ingénieurs



#participatif

34 experts techniques bénévoles



#apprenant

277 évolutions de supports pédagogiques

**261**

plateformes techniques agréées

**322**

formateurs agréés

**77%**

de réussite des stagiaires à l'évaluation

### SATISFACTION DES STAGIAIRES

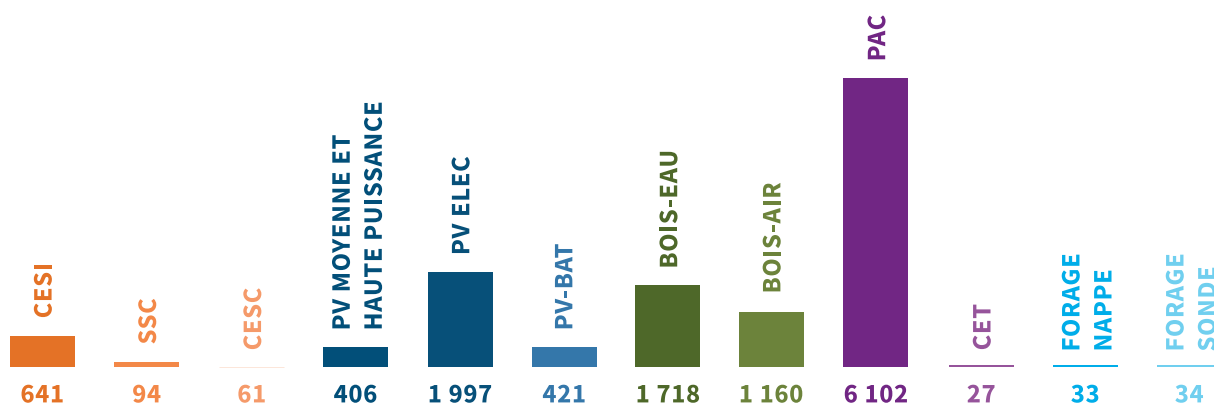
Prestation de l'organisme agréé **94%**

Contenu de la formation **84%**

Compétence du formateur **97%**

## Répartition des stagiaires par filières

12 694 PROFESSIONNELS FORMÉS EN 2021





Depuis 2007, l'association Qualit'EnR s'investit pour structurer le dispositif de formation dans le domaine des énergies renouvelables. Elle a ainsi mis en place un mode d'organisation unique qui intègre à la fois formation des formateurs et élaboration des référentiels homogènes adaptés aux contraintes et besoins des professionnels du secteur.

Ainsi, en 15 ans, cette action inédite a permis de former plus de 100 000 stagiaires dont plus de 12 600 rien que sur l'année 2021 ! Nous maintenons un rythme soutenu de montée en compétence grâce à l'implication de notre réseau d'experts et passionnés qui constitue un maillon essentiel de la qualité des installations dans le secteur des énergies renouvelables ! Un grand merci à vous tous experts filières, formateurs, organisations professionnelles, fabricants, représentants des pouvoirs publics pour ce travail de longue haleine et de confiance mutuelle qui contribue à l'amélioration des pratiques existantes au service de la qualité des installations.



**JULIEN  
FAURE**  
Président  
de l'Instance  
Formation

## 3 actions clé en 2021

### PLUS DE 100 000 STAGIAIRES FORMÉS DANS LE DOMAINE DES ÉNERGIES RENOUVELABLES

En 2021, Qualit'EnR a recensé près de 12 700 stagiaires formés dans le domaine des énergies renouvelables via un organisme de formation agréé dispensant le référentiel élaboré par l'association et les experts du secteur, portant à plus de 100 000 le nombre de stagiaires formés depuis 2007. Les filières les plus dynamiques en termes de formation en 2021 sont : la pompe à chaleur (48 %), le générateur photovoltaïque (électricité 16 %), les équipements biomasse (vecteur eau 14 % et vecteur air 9 %). Qualit'EnR réaffirme ainsi son rôle moteur dans le déploiement d'un réseau dense de professionnels formés et rappelle l'importance de maintenir un système de formation très qualitatif dans les énergies renouvelables.

### MISE À JOUR DES QCMS SPÉCIFIQUES AUX FORMATIONS PAC

Le groupe de travail (GT) formation, composé de formateurs expérimentés, d'experts techniques, de représentants de l'Ademe et d'élus artisans, a travaillé à la refonte des QCMS d'évaluation des connaissances des stagiaires pour les formations PAC. À ce titre, le GT enrichit la base QCM avec la création :

- d'une nouvelle catégorie de questions sur les prérequis spécifiques aux PAC,
- de 100 questions inédites sur différentes thématiques : principe de fonctionnement, dimensionnement, analyse de site en amont de l'installation, mise en œuvre, mise en service, remise au client et maintenance...

La refonte des QCM PAC était nécessaire pour prévenir les fraudes constatées à la suite de QCMS qui circulaient sur la toile et répondre aux besoins réels constatés sur le terrain.

### DEMANDE DE RENOUÈLEMENT DE LA CERTIFICATION AU RÉPERTOIRE SPÉCIFIQUE POUR ÉLIGIBILITÉ DES FORMATIONS ENR AU CPF

Amorcé dès 2020, Qualit'EnR travaille tout au long de l'année 2021 au renouvellement de sa certification au Répertoire spécifique pour rendre les formations EnR éligibles au compte professionnel de formation (CPF). Pour ce faire, Qualit'EnR s'appuie sur son réseau de centres de formation, son partenaire Feebat et fait appel à un cabinet de conseil spécialisé pour accompagner l'association dans ses démarches et dans le montage du dossier à la suite des évolutions des modalités d'accès à la reconnaissance des formations professionnelles entrées en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

# Promouvoir l'engagement qualité

Année après année, Qualit'EnR développe la notoriété de ses marques afin de valoriser les professionnels engagés au service de la qualité d'installation. En plus des actions de communication visant à inciter les particuliers à choisir une entreprise qualifiée, Qualit'EnR anime son réseau d'installateurs pour faire vivre cette démarche qualité.

## Nos valeurs en action



#engagé

430 articles dans la presse et les médias



#participatif

8 témoignages de professionnels dans le journal



#apprenant

28 actualités publiées sur [www.qualit-enr.org](http://www.qualit-enr.org)

## Répartition des actions de communication par cibles

### PROFESSIONNEL

#### • INFORMATION

Journal trimestriel :  
4 numéros avec 64 pages de contenu exclusif

Flash Infos envoyés par mail :  
221 informations thématiques  
et 32 informations partenaires

#### • PROMOTION

275 774 visiteurs sur notre site  
Plus de 130 000 pages entreprises vues sur notre annuaire en seulement 6 mois (après mise en ligne du nouveau site)  
Marketing : 14 746 produits commandés sur la e-boutique et 17 149 kits de communication expédiés

### PARTICULIER

#### • EXPERTISE

6 communiqués de presse,  
23 ITW réalisées

#### • PROMOTION

430 articles de presse,  
Plus de 800 000 supports de communication édités (dépliants, affiches, autocollants, etc.)

#### • ACCOMPAGNEMENT

28 actualités publiées,  
427 118 recherches sur l'annuaire

## Publications sur les réseaux sociaux



FACEBOOK

153



TWITTER

974



LINKEDIN

257



*Qualit'EnR travaille sans relâche pour valoriser le savoir-faire des entreprises qualifiées de son réseau. Pour ce faire, et après une action de longue haleine, l'association sort son nouveau site internet. Un site entièrement repensé pour guider les particuliers dans la construction de leur projet et les pousser à prendre contact avec les installateurs qualifiés proches de chez eux. Tout au long de l'année, l'association fait évoluer sa plateforme digitale et l'agrèmente de nouveaux outils pour promouvoir l'expertise des entreprises qualifiées et répondre aux besoins des consommateurs : « village des EnR », simulateur, photothèque. Autant de nouvelles façons de mettre en avant le savoir-faire de nos qualifiés et d'inciter à prendre contact avec eux. Mais tout cela ne serait pas aussi efficace sans le travail remarquable réalisé par notre chargée de communication digitale en matière de référencement naturel. Un grand bravo à elle ! Un effort particulier a été également réalisé dans la gestion de la e-boutique pour appuyer les actions de communication locales des entreprises, et ce, dès le 4 janvier.*



**RICHARD  
LOYEN**  
Délégué  
aux affaires  
publiques

## 3 actions clé en 2021

### TROIS OUTILS POUR GUIDER LES PARTICULIERS DANS LEUR PROJET DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Qualit'EnR met en ligne un nouveau portail pensé pour les particuliers et développé comme une aide à la décision en matière de rénovation énergétique. Ce nouvel outil digital rassemble une large palette d'informations et de services pratiques permettant aux particuliers d'identifier et d'adopter pour leur logement les solutions alliant énergie renouvelable et performance énergétique. Ainsi, le « Village des EnR » offre un aperçu animé complet des solutions disponibles et de leur fonctionnement ; le simulateur permet d'identifier instantanément les solutions compatibles avec le logement et incite à prendre contact avec un installateur qualifié proche de chez soi ; la photothèque permet de chercher des installations dans une région selon la solution retenue et d'identifier rapidement l'installateur à l'origine de cette réalisation.

### QUALIT'ENR VA À LA RENCONTRE DES ACTEURS SUR TOUT LE TERRITOIRE

Tout au long de l'année 2021, les équipes de Qualit'EnR ont été particulièrement mobilisées pour aller à la rencontre des partenaires et qualifiés qui contribuent à la vitalité de l'association. Que ce soit sur BePOSITIVE à Lyon, sur les congrès et événements de ses partenaires ou encore à l'occasion de son Conseil d'Orientation Consultatif, l'association se mobilise pour valoriser l'engagement des professionnels et promouvoir les signes qualifiés. Ces occasions uniques permettent non seulement de renforcer les liens qui font la force de notre organisation, mais aussi de faire davantage connaître et partager les solutions développées et de trouver les leviers qui donnent du sens à l'efficacité de nos actions au quotidien.

### QUALIT'ENR REVOIE SA STRATÉGIE RP

Qualit'EnR change de prestataire RP pour renforcer sa position dans les médias. L'agence missionnée assure un rôle de conseil et de mise en œuvre de la stratégie RP de l'association. À ce titre, elle a pour mission de relayer auprès des journalistes les actualités de l'association, mais aussi de monter des séquences RP spécifiques propices aux prises de paroles de ses représentants et au déploiement de sa visibilité. En six mois, l'agence a repositionné Qualit'EnR sur des sujets de fond et approché/intégré les médias dits « grand public ».

# Encadrer le travail de l'association

Qualit'EnR a mis en place une politique qualité ambitieuse afin d'encadrer ses procédures et respecter la norme NF X 50-091 pour la qualification d'entreprise ainsi que les exigences réglementaires en vigueur. Cette démarche permet de piloter efficacement l'amélioration continue et le développement des compétences au sein de l'association.

## Nos valeurs en action



#engagé

12 audits internes pour faire vivre l'amélioration continue



#participatif

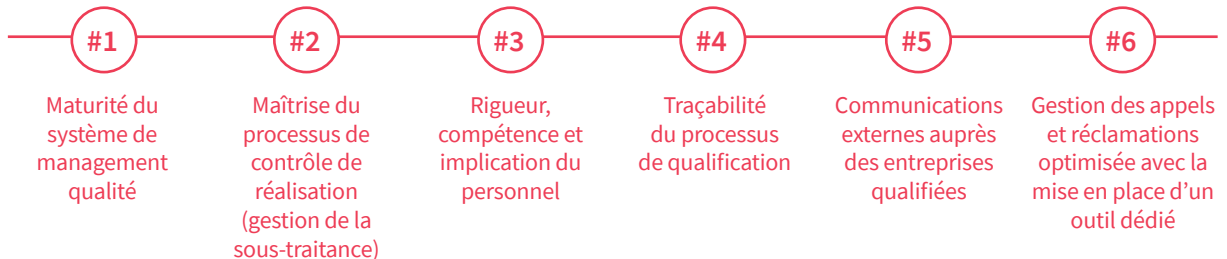
Plus de 100 engagements déontologiques pour garantir impartialité, indépendance & confidentialité



#apprenant

Environ 58 jours consacrés tout ou partie à la formation pour le développement des compétences

## Les points forts identifiés par le COFRAC



### UNE MONTÉE EN COMPÉTENCE RÉGULIÈRE

Qualit'EnR organise régulièrement des formations pour faire monter en compétence l'équipe des permanents.

**Formations internes** allant de l'accueil des nouveaux salariés à l'évolution des critères.

**Formations externes** dédiées à la montée en compétences des collaborateurs.

### L'AMÉLIORATION CONTINUE EN FIL ROUGE

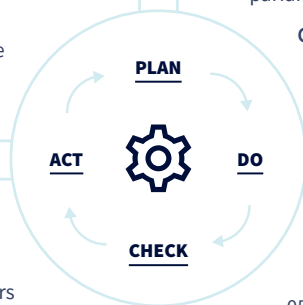
12 audits internes ont permis de faire vivre le système qualité développé par Qualit'EnR. Ces exercices permettent d'analyser l'activité pour identifier des axes d'amélioration, tout en veillant au parfait respect des exigences normatives et réglementaires.

Cette démarche permet d'optimiser les pratiques de Qualit'EnR afin de rendre les procédures toujours plus efficaces et pertinentes pour les entreprises qualifiées.

### UNE RECONNAISSANCE FORMELLE

- La double convention avec les pouvoirs publics en tant qu'organisme de qualification et de contrôle de la formation donne à l'association une forte légitimité dans le domaine des énergies renouvelables.

- Le Comité Français d'accréditation renouvelle sa confiance à Qualit'EnR depuis 9 ans pour l'activité de qualification d'entreprises (accréditation n°4-0560, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) sur la base de la norme NF X 50-091. Ce sésame est la meilleure preuve du caractère impartial, indépendant et rigoureux de l'activité de l'association en la matière.



# Dialoguer et arbitrer au plus juste

Dans le cadre de sa politique qualité, l'association gère un dispositif d'appels et réclamations qui permet aux professionnels, comme aux clients, de solliciter Qualit'EnR en cas de litige. Cette démarche permet de statuer sur la pertinence des réclamations de clients et des décisions prises par Qualit'EnR concernant les entreprises d'installation.

## Nos valeurs en action



#engagé

1 action juridique pour lutter contre les entreprises peu scrupuleuses



#participatif

58 décisions prises de manière collégiale pour les appels



#apprenant

474 réclamations traitées dans le cadre de la démarche qualité

## Réclamations

### ACCOMPAGNER LES CLIENTS

Qualit'EnR a reçu 474 réclamations de clients en 2021 dont 55 % concernent des entreprises qualifiées par Qualit'EnR au moment de la réclamation.

**261**  
réclamations  
recevables

### DES CAS TRÈS ISOLÉS

1,1% des entreprises qualifiées par Qualit'EnR en 2021 ont fait l'objet d'une réclamation, ce qui témoigne d'une grande satisfaction des clients envers les installateurs engagés pour la qualité.

**1,1 %**  
d'entreprises  
concernées  
par une  
réclamation

### NATURE DU LITIGE DES 261 RÉCLAMATIONS RECEVABLES



86% technique

14% administratif  
ou commercial

### DÉLAIS

72,8 % des réclamations traitées en moins de 2 semaines.

## Appels

### DIALOGUER AVEC LES ENTREPRISES

**224**  
appels

liés à  
leur qualification  
(61 %) ou à  
un audit  
(39 %)

### LES DÉCISIONS DE L'INSTANCE

10 radiations  
21 maintiens  
de sanction

11 rejets  
pour une durée  
de 2 ans



# Agir dans l'intérêt collectif et faire vivre l'association

La force de Qualit'EnR réside dans sa capacité à rassembler tous les acteurs importants pour agir ensemble dans l'intérêt de la filière et du client final. Une équipe à taille humaine et des membres impliqués permettent d'être efficace et réactif au quotidien.

## Nos valeurs en action



#engagé

Près de  
60 bénévoles  
engagés  
dans la vie  
associative



#participatif

24 membres  
représentant  
les parties  
prenantes



#apprenant

Environ 29 jours  
consacrés tout ou  
partie à la formation de  
nouveaux collaborateurs

## Une structure à taille humaine

Le travail quotidien de l'association repose sur le soutien d'une équipe engagée.



ORGANIGRAMME AU 31/12/2021



# Une gouvernance par des hommes de terrain

## BUREAU

**Président**  
André JOFFRE  
(ENERPLAN)

**Vice-Présidents**  
Christophe RAMBLA  
(UMGCCP-FFB)  
Gaël PARRENS  
(UMGCCP-FFB)

**Trésorier**  
Julien FAURE  
(UNA CPC-CAPEB)

100 %  
DES ÉLUS

SONT DES  
PROFESSIONNELS  
ENGAGÉS DANS  
LES ÉNERGIES  
RENOUVELABLES

## INSTANCES

**Président Qualification**  
Gaël PARRENS  
(UMGCCP-FFB)

**Président  
Appels et Réclamations**  
Julien FAURE  
(UNA CPC-CAPEB)

**Président Formation**  
Julien FAURE  
(UNA CPC-CAPEB)

# Une association représentative de la filière

## COLLÈGE « ORGANISMES SYNDICAUX ET ASSOCIATIONS REPRÉSENTANT LES INSTALLATEURS »

- UNA CPC - CAPEB
- UMGCCP - FFB
- UNA 3E - CAPEB
- TECHNOSOLAR
- FFIE
- SNEFCCA
- AFPG
- SFEG

Union Nationale des Artisans Couverture Plomberie Chauffage  
 Union des Métiers du Génie Climatique, de la Couverture et la Plomberie  
 Union Nationale des Artisans Équipement Électrique et Électrodomotique  
 Association des installateurs photovoltaïciens et thermiciens solaires  
 Fédération française des entreprises de génie électrique et énergétique,  
 membre adhérent de la Fédération Française du Bâtiment  
 Syndicat National des Entreprises du Froid, d'équipement de Cuisines professionnelles  
 et du Conditionnement de l'Air  
 Association Française des Professionnels de la Géothermie  
 Syndicat national des entrepreneurs de puits et de forages pour l'eau et la géothermie

## COLLÈGE « ORGANISMES SYNDICAUX DE FABRICANTS ET ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES DE LA FILIÈRE »

- ENERPLAN
- AFPAC
- UNICLIMA
- PROPELLET FRANCE

Association professionnelle de l'énergie solaire  
 Association Française pour les Pompes à Chaleur  
 Syndicat des industries thermiques, aérauliques et frigorifiques  
 Association de la filière du chauffage aux granulés de bois

## COLLÈGE « CLIENTS ET UTILISATEURS DES ENTREPRISES QUALIFIÉES »

- AICVF
- CNL
- GPPEP
- ENGIE

Association des Ingénieurs en Climatique, Ventilation et Froid  
 Confédération Nationale du Logement  
 Groupement des Particuliers Producteurs d'Électricité Photovoltaïque  
 Fournisseur d'électricité et de gaz

## COLLÈGE « INSTITUTIONNELS ET INTÉRÊTS GÉNÉRAUX »

- AQC
- Excellence SMA
- OBSERV'ER
- DERBI
- BRGM
- Région Centre
- S2E2
- GRDF

Agence Qualité Construction  
 Fondation d'entreprise de la SMABTP  
 Observatoire des énergies renouvelables  
 Pôle de compétitivité - Développement des Energies Renouvelables  
 dans le Bâtiment et l'Industrie  
 Bureau de Recherches Géologiques et Minières  
 Conseil régional du Centre  
 Pôle de compétitivité des technologies de l'électricité intelligente  
 Distributeur de gaz

24  
ORGANISMES  
MEMBRES

- Membres fondateurs
- Membre permanent

# Une association engagée pour la qualité dans les énergies renouvelables

Qualit'EnR a pour objectif de permettre à chacun de trouver facilement un professionnel compétent et de proximité pour l'accompagner dans son projet d'installation valorisant les énergies renouvelables (EnR).

Pour les entreprises, cette démarche qualité se traduit par de la formation, du conseil et le respect des règles de l'art techniques.

Pour accompagner au mieux les clients, Qualit'EnR gère des signes de qualité de référence :

- ▄ **Qualisol** pour le solaire thermique,
- ▄ **QualiPV** pour le solaire photovoltaïque,
- ▄ **Qualibois** pour le bois énergie,
- ▄ **QualiPAC** pour la pompe à chaleur,
- ▄ **Qualiforage** pour le forage géothermique,
- ▄ **Chauffage+** pour les chaudières à condensation et micro-cogénération,
- ▄ **Ventilation+** pour la ventilation mécanique.

Les 17 000 entreprises qualifiées par Qualit'EnR sont des professionnels de confiance dans le secteur des énergies renouvelables, reconnus et soutenus par les pouvoirs publics à travers la mention « Reconnu Garant de l'Environnement ».

## QUALIT'ENR

24 rue Saint Lazare  
75009 Paris  
Tél. +33 (0)1 48 78 70 90  
info@qualit-enr.org

Publication Juillet 2022  
Photos de couverture ©iStock Skynesher  
Conception graphique : Studio TROISQUATRE



[www.qualit-enr.org](http://www.qualit-enr.org)