

RAPPORT D'ACTIVITÉ



2022



**18 084 ENTREPRISES DE CONFIANCE
DANS LES ÉNERGIES RENOUVELABLES**

SOMMAIRE



QUALIFICATION 4



QUALITÉ 12



AUDIT 6



APPELS & RÉCLAMATIONS 13



FORMATION 8



ORGANISATION 14



COMMUNICATION 10

LE MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2022 a été particulièrement marquée par les conséquences de la crise énergétique sans précédent ayant touché non seulement la France, mais aussi l'Europe entière. Dans ce contexte, les entreprises françaises ont vu leurs factures d'énergie exploser, tandis que les particuliers étaient protégés par le bouclier tarifaire. Cette situation inédite, bien que dommageable, a néanmoins permis de mettre sur le devant de la scène les installations de systèmes à énergies renouvelables qui se sont illustrées comme une alternative écologique, financièrement compétitive.

Qualit'EnR a pris la mesure de l'essor du secteur des énergies renouvelables en continuant en 2022 à étendre son réseau d'entreprises qualifiées, tout en mettant un point d'honneur à accroître les compétences des professionnels de la filière. Cela se traduit dans les divers indicateurs qui reflètent une continuité de dix années consécutives de croissance de l'activité de l'association, dont nous sommes particulièrement fiers : en effet, Qualit'EnR a enregistré un nombre record de demandes de qualifications reçues (plus de 35 000 sur l'année), de qualifications délivrées (32 444, soit + 3,9% par rapport à 2021), de stagiaires formés et de contrôles d'installations réalisés (13 588, soit + 85% par rapport à 2021). Tout a été mis en œuvre pour traiter l'ensemble des demandes reçues et contribuer ainsi à l'accélération de la transition énergétique sur le territoire.

Néanmoins, le constat de cette année 2022 est sans appel : les différentes filières EnR manquent de bras pour soutenir la croissance, elles font ainsi face à une pénurie de main d'œuvre qualifiée et compétente. De ce fait, si nous souhaitons poursuivre ce qui a été entrepris et rester dans la continuité de notre dynamique, la formation des professionnels est prépondérante. Les installateurs ont un rôle central à jouer dans le déploiement des énergies renouvelables de notre pays, ainsi, le nombre de référents techniques formés doit continuer à croître pour répondre à la demande des consommateurs, et le nombre de contrôles des installations réalisé est tenu d'augmenter conjointement pour valider leur conformité au regard de la réglementation en vigueur. Notre association a d'ores et déjà travaillé en ce sens en 2022,

puisque ce ne sont pas moins de 13 409 stagiaires qui ont été formés dans le cadre de la formation agréée pour un taux de réussite moyen de 73% (12 694 en 2021). De plus, Qualit'EnR a mis en place diverses actions pour améliorer les pratiques : en effet, les organismes de formation de l'association sont engagés au sein de la démarche qualité à travers la certification Qualiopi.

Si la formation est suivie de près par Qualit'EnR avec un enrichissement de son réseau d'organismes agréés en 2022 en plus de celui des organismes de contrôles avec lesquels elle collabore, notre association a aussi développé son effectif salarié pour répondre à l'augmentation de son activité : nous comptons désormais sur 50 salariés (deux fois plus qu'il y a deux ans). Nos différents pôles ont ainsi connu des changements pour se structurer au mieux et leur permettre de répondre à la demande des entreprises dans des délais courts grâce notamment à une équipe d'instructeurs engagée, mais aussi pour accompagner les installateurs tout au long de leur cycle de qualification. Enfin, une nouvelle marque dédiée aux infrastructures de recharge de véhicules électriques a vu le jour : Recharge Elec+. Lancée pour répondre aux attentes des consommateurs en plus des demandes de la filière, cette marque a rencontré un franc succès, elle a été par ailleurs reconnue par le programme Advenir, piloté par l'Avere-France.

Pour conclure, notre association ne cesse de grandir pour répondre au défi de la transition énergétique. Qualit'EnR travaille pour permettre aux professionnels de faire ressortir leur offre de qualité en les accompagnant grâce à une montée en puissance des formations qui ne doit pas décroître pour faire face aux besoins du marché. Même si le chemin est encore long, j'aime à penser que Qualit'EnR, l'État et l'ensemble des acteurs du secteur de l'énergie œuvrent ensemble, dans la même direction, pour atteindre les objectifs de décarbonation à l'horizon 2050.



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

30% de demandes de qualification supplémentaires reçues en 3 ans



#participatif

35 426 demandes de qualifications étudiées par des représentants de la filière



#apprenant

35% de dossiers validés du 1^{er} coup

82,1%
de TPE et artisans

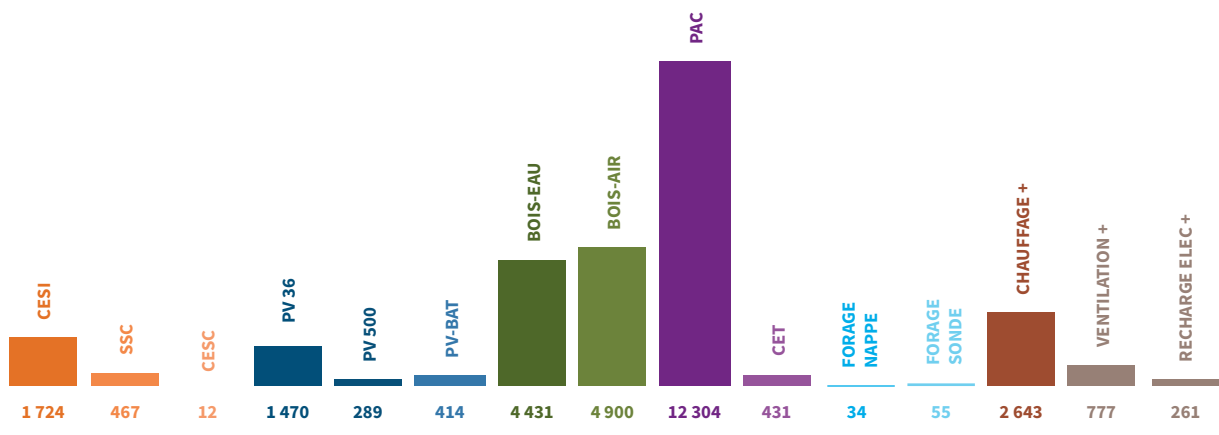
L'immense majorité des qualifications sont délivrées à des structures de moins de 10 salariés, artisans ou très petites entreprises (TPE).

63% 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 2 janvier 2023

30 212 QUALIFICATIONS ACTIVES



84% de qualifications délivrées en moins de 2 mois

56% DES QUALIFICATIONS délivrées en moins de 1 mois



L'année 2022 aura été une année riche en défis pour le pôle qualification. Après une croissance modérée au 1er trimestre, l'activité de Qualit'EnR a connu une forte hausse liée à un flux constant et important de demandes de qualification des installateurs : plus de 35 000 ! En quatre ans, l'activité a ainsi progressé de 36%. C'est dans ce contexte que nous avons dû optimiser nos processus, consolider nos ressources humaines et procéder à des recrutements pour renforcer nos effectifs et pouvoir ainsi être en mesure de traiter le nombre de demandes grandissant qui nous aura fait atteindre un chiffre record de 30 212 qualifications actives ! Je souhaite remercier l'ensemble de nos instructeurs, nos membres du comité de direction, nos bénévoles des collèges client, institutionnel, fabricant et installateur pour leur mobilisation sans faille qui a permis de retrouver une gestion à flux tendu dès le début du quatrième trimestre de l'année 2022. Dans le même temps, la sortie de la nouvelle qualification Recharge Elec + (qui a par ailleurs connu des évolutions de critères le 1er juillet 2022) pour les installateurs d'infrastructures de recharge de véhicules électriques a été un franc succès avec 261 qualifications actives en 2022.



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

3 actions clés en 2022

RÉORGANISATION DU PÔLE QUALIFICATION POUR RÉPONDRE À LA HAUSSE D'ACTIVITÉ

Qualit'EnR a connu une activité particulièrement dynamique avec une hausse de la demande de qualification significative notée (+ 10 % par rapport à 2021). Fortement mobilisé, le pôle qualification a été ainsi renforcé par des pré-instructeurs qui ont rejoint l'association dans l'objectif de devenir des instructeurs aguerris. Pour une meilleure efficacité, un suivi personnalisé ponctué d'évaluations a été mis en place, et un encadrement par les plus expérimentés a été instauré. Ainsi, remanié et structuré en conséquence, le pôle qualification s'est avéré prompt à répondre au flux constant de demandes de qualification ! Qualit'EnR a réussi en 2022 à optimiser ses pratiques et à garder une rapidité de délai de traitement (dans 84 % des cas, les délais d'instruction sont restés inférieurs à 2 mois).

ÉVOLUTION DES CRITÈRES DE QUALIFICATION RECHARGE ELEC +

Depuis le 1^{er} juillet 2022, de nouvelles exigences pour la qualification Recharge Elec + ont été fixées. Ainsi, les référents techniques et leur niveau d'expérience sont désormais corrélés à leur niveau d'étude. Dans le même temps, les preuves du matériel détenu nécessaire à l'installation d'une infrastructure doivent être fournies. Enfin, les références d'installation sont à présenter avec des schémas unifilaires et des notes de calcul afférents aux chantiers. Ces nouvelles exigences ont été intégrées dans notre règlement d'usage et attestent du suivi de la réglementation en vigueur pour faire bénéficier les particuliers d'installations de qualité !

LE MOTEUR DE CALCUL DE L'OUTIL INFORMATIQUE DE QUALIT'ENR REMODELÉ

Le développement de nouvelles qualifications et les évolutions successives des exigences réglementaires et normatives des critères de ces dernières avaient fini par complexifier le CRM de Qualit'EnR. Même si nos outils sont régulièrement identifiés comme point fort par les tiers qui nous contrôlent, il était temps de remettre à plat notre moteur de calcul. Ce projet finalisé en septembre 2022 a ainsi permis de redéfinir les critères et règles informatiques sur le sujet de la qualification pour un gain en productivité et confort. D'une plus large manière, ce projet s'inscrit dans la digitalisation complète du processus de demandes de qualification sur lequel notre équipe travaille depuis longtemps. Cette évolution était ainsi indispensable pour les changements à venir qui impacteront positivement l'expérience des entreprises dans leur démarche de qualification à compter du second semestre 2023.

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 65 000 contrôles ont été assurés depuis 2007.

Nos valeurs en action



#engagé

13 588 audits réalisés dans toute la France



#participatif

460 avis collectés auprès des entreprises



#apprenant

1 225 levées de suspension après correction des défauts

80 %

d'audits satisfaisants

En moyenne, 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.

6 522

installations corrigées

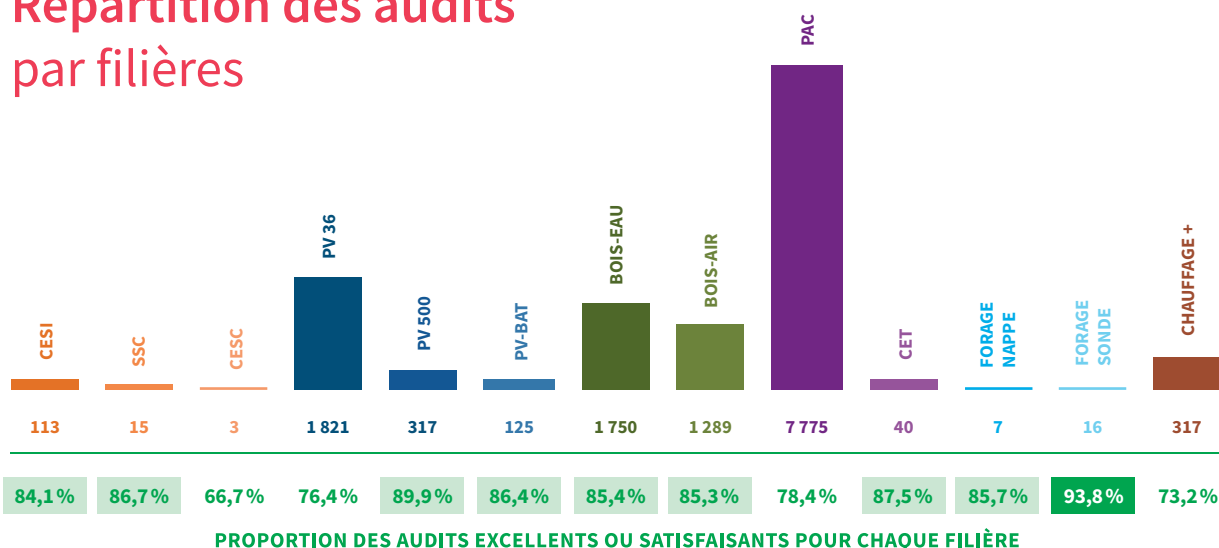
Grâce aux audits, 6 522 installations ont été corrigées en 2022 dans l'intérêt de leurs utilisateurs. 94% des suspensions ont été levées suite à une intervention de l'entreprise, avec 2 417 contre-visites organisées pour s'assurer de la correction des défauts les plus importants.

98,8 %

de clients satisfaits

Les audits sont l'occasion de mesurer la satisfaction client concernant la prestation de l'entreprise qualifiée. 98,8% des 3 582 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





Le nombre d'audits menés en 2022 est particulièrement impressionnant. En effet, il a augmenté de 86 % par rapport à l'année 2021. À titre de comparaison, ce sont 3 677 audits en 2018 qui étaient réalisés pour évoluer sans cesse et atteindre le chiffre de 13 588 en 2022!

Jamais Qualit'EnR, depuis sa création en 2006, n'a enregistré de tels chiffres ! Cette volumétrie conséquente, on la retrouve mécaniquement du côté des appels de décision qui sont nombreux à avoir été instruits l'an dernier. Cette forte croissance a permis de mettre en avant l'amélioration de la qualité des travaux afférents à l'installation de pompes à chaleur, dont les audits verts étaient en baisse depuis 2019. L'année 2023 sera une année marquée par deux défis importants pour Qualit'EnR : mettre en place, dans de bonnes conditions, les audits pour les marques Ventilation + et Recharge Elec +, et poursuivre l'harmonisation de la méthode de contrôle des auditeurs.



**CHRISTOPHE
RAMBLA**
GT Audit
&
Technique

3 actions clés en 2022

L'ADEME ET QUALIT'ENR ONT CONJOINTEMENT MENÉ UNE CAMPAGNE D'AUDIT EXPÉRIMENTALE

Dans le cadre de l'aide financière « Fonds Air Bois », l'ADEME a mandaté Qualit'EnR pour auditer un échantillon de 80 installations dans le département de l'Isère. Cela a permis d'évaluer le niveau de qualité des installations dans ce territoire qui bénéficie de ce financement local. Cette expérimentation a par ailleurs conduit à l'identification de certains points de réflexion dans le but d'améliorer les pratiques des audits des organismes de contrôle.

QUALIT'ENR A HARMONISÉ ET AMÉLIORÉ LES PRATIQUES DES ORGANISMES DE CONTRÔLE

Afin d'harmoniser et d'améliorer les pratiques des organismes de contrôle, des audits ont été menés par les permanents de Qualit'EnR qui se sont rendus, tout au long de l'année, dans les différents organismes de contrôle. Cela a notamment permis de vérifier la qualité de réalisation de l'audit et de la contre-visite, mais également d'identifier les pistes d'amélioration du dispositif. Dans le même temps, Qualit'EnR a mené, en suivant la méthodologie de l'échantillonnage, des contrôles des rapports d'audits effectués par les organismes. En outre, Qualit'EnR s'assure continuellement que les organismes qu'elle mandate sont conformes à ses exigences.

PLUS DE 200 APPELS DE DÉCISIONS GÉRÉS PAR QUALIT'ENR

Le nombre de contrôles de réalisations ayant été en forte hausse, les appels de décisions et les contestations de manière générale l'ont également été. Ce travail conséquent a été absorbé par le Pôle audit qui, sans relâche, a traité chacune des demandes de façon individuelle. Ce ne sont donc pas moins de 200 appels de décisions qui ont ainsi été reçus et traités par une équipe dynamique, qui s'agrandit.

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

74 audits réalisés par 2 ingénieurs



#participatif

36 experts techniques bénévoles



#apprenant

164 évolutions de supports pédagogiques

290

plateformes techniques agréées

334

agrément de formateurs

73%

de réussite des stagiaires à l'évaluation

SATISFACTION DES STAGIAIRES

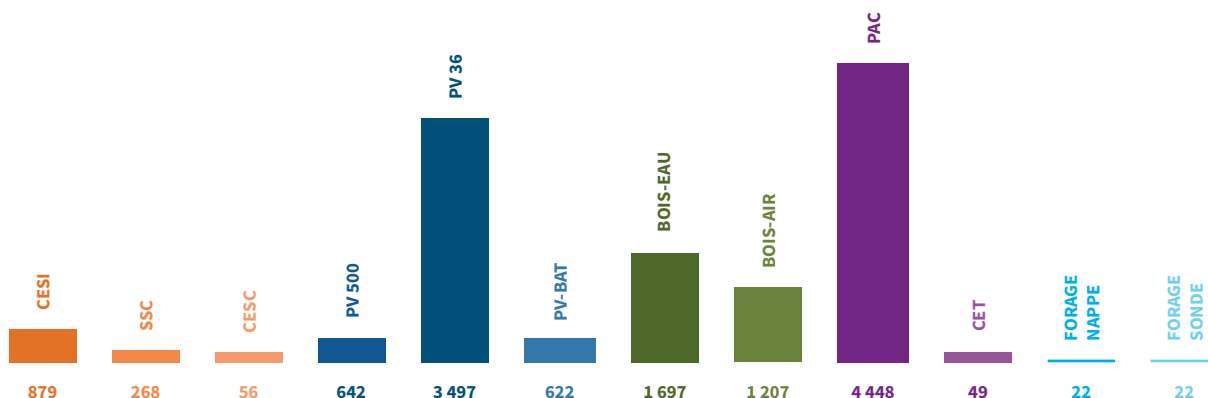
Prestation de l'organisme agréé **96%**

Contenu de la formation **84%**

Compétence du formateur **96%**

Répartition des stagiaires par filières

13 409 PROFESSIONNELS FORMÉS EN 2022



En 2022, les énergies renouvelables ont connu une forte croissance qui a entraîné une augmentation de la demande de formation. Pas moins de 13 409 stagiaires ont été formés, contre 12 600 l'année précédente ! Aussi, dans un contexte où l'éco-délinquance semble sévir, Qualit'EnR s'est montrée encore plus vigilante quant à l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques des stagiaires. Dans ce cadre, plusieurs actions ont été mises en place pour renforcer la qualité de la formation : vérification de l'identité des stagiaires pour éviter l'usurpation d'identité, consolidation de la procédure d'agrément des centres de formation...

Les chiffres indiquent une montée en puissance du photovoltaïque qui semble se confirmer en 2023. Qualit'EnR se tient donc prête à accompagner la filière en agréant de nouveaux centres de formation et en s'assurant que ces derniers proposent des prestations de formation de qualité.



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

3 actions clés en 2022

L'ADEME RENOUVELLE SA COLLABORATION AVEC QUALIT'ENR

Depuis 2019, Qualit'EnR collabore avec l'ADEME pour former les conseillers France Rénov' afin qu'ils puissent apporter aux particuliers des conseils de qualité sur leur démarche de rénovation énergétique. Ils bénéficient ainsi de quatre formations, d'une durée de deux jours chacune, sur les pompes à chaleur, les appareils de chauffage au bois, les générateurs photovoltaïques et les systèmes solaires thermiques. Ils assistent également, en amont des formations, à un e-learning pour consolider leurs connaissances sur les besoins énergétiques. Et cette collaboration est renouvelée pour trois années supplémentaires, après que Qualit'EnR a remporté un nouvel appel d'offres en 2022. Pour rappel, Qualit'EnR est le seul organisme de contrôle de la formation à dispenser des formations aux conseillers du réseau France Rénov' dans le secteur des énergies renouvelables.

QUALIT'ENR ACCORDE DES AGRÉMENTS DE FORMATION POUR L'IRVE

Dans le cadre de la réglementation sur l'installation d'infrastructure de recharge de véhicule électrique, Qualit'EnR a agréé plus de dix organismes de formation et reconnaît ainsi leur capacité à former les installateurs qui souhaitent obtenir la qualification Recharge Elec +. En 2023, le nombre d'organismes de formation continuera de croître. Qualit'EnR applique à ces nouveaux centres de formation agréés le même niveau d'exigence en matière de moyens humains, contenu de la formation et matériel technique à disposition que pour les formations dans les énergies renouvelables. Enfin, des audits au cours de formations ont également lieu pour s'assurer de la qualité des formations dispensées.

LE QCM DE LA FORMATION QUALIPAC ÉVOLUE

Afin de valider le module théorique de leur formation, les futurs installateurs qualifiés doivent compléter un QCM. Le contenu du QCM a été mis à jour en prenant en compte les évolutions réglementaires et technologiques. Par ailleurs, cette évolution permet, à titre préventif, de limiter les tentatives de fraude pour garantir la vérification de la montée en compétences des stagiaires, un meilleur encadrement et davantage de sûreté.

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

498 articles
dans la presse
et les médias



#participatif

8 témoignages
de professionnels
dans le journal



#apprenant

34 actualités
publiées sur
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 :
246 informations thématiques

• PROMOTION

297 882 visiteurs sur notre site
Plus de 190 348 pages entreprises vues sur notre annuaire
Marketing : 14 449 produits commandés sur la e-boutique
et 17 357 kits de communication expédiés

PARTICULIER

• EXPERTISE

5 communiqués de presse,
23 ITW réalisées

• PROMOTION

498 articles de presse,
Près de 995 000 supports
de communication édités
(dépliants, affiches, autocollants, etc.)

• ACCOMPAGNEMENT

29 actualités publiées,
264 354 recherches sur l'annuaire

Publications sur les réseaux sociaux

1 209 posts diffusés
709 274 impressions



FACEBOOK

154



TWITTER

767



LINKEDIN

288



En 2022, Qualit'EnR a continué de développer son offre de services en ligne. En effet, avec l'essor des outils numériques et la montée en puissance des réseaux sociaux, il est primordial pour les entreprises qualifiées de disposer d'un espace Internet qui leur permet de se démarquer, de valoriser leur savoir-faire et de développer leur visibilité. Qualit'EnR a donc travaillé à la création d'une vitrine numérique entièrement personnalisable qui leur est dédiée. Ainsi, les particuliers peuvent les contacter, en seulement quelques clics, afin de demander un devis ou encore des informations complémentaires.

Dans le même temps, l'annuaire a été amélioré afin d'affiner les critères de recherche des installateurs (géolocalisation, type d'installation) et de donner la possibilité aux particuliers de vérifier si une entreprise est bien qualifiée : près de 270 000 recherches ont ainsi été effectuées pendant l'année écoulée ! Enfin, la communication n'étant pas uniquement une affaire de numérique, comme en 2021, la bonne gestion de la e-boutique a permis sa réouverture dès le 2 janvier, tandis que quatre numéros du Qualit'EnR Infos ont été publiés sous l'impulsion d'un comité de rédaction impliqué.



**RICHARD
LOYEN**
Délégué
aux affaires
publiques

3 actions clés en 2022

QUALIT'ENR INTÈGRE DES SUJETS DE FOND DANS SON MAGAZINE

La rédaction du Qualit'EnR Infos a travaillé sans relâche pour donner la parole à des invités prestigieux qui sont toujours ravis de partager leur vision de la transition énergétique. De la Commission européenne, en passant par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) ou encore Uniclimate et l'AQC, notre association a pu mettre en lumière des acteurs de la filière et leur engagement en faveur de la décarbonation dans le secteur du bâtiment. Il est important pour Qualit'EnR de valoriser des paroles d'experts qui mettent en avant les sujets les plus pertinents au sein du secteur des énergies renouvelables.

QUALIT'ENR RENFORCE SES LIENS AVEC LES ACTEURS DE LA FILIÈRE

En 2022, 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 Interclima à Paris avec pas moins de 376 personnes rencontrées, 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 qualités. 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.

LA NEWSLETTER FAIT PEAU NEUVE

Qualit'EnR est attentif aux besoins de ses entreprises. Ainsi, l'association a donc fait évoluer le format de sa newsletter dans l'objectif d'être plus en phase avec leurs attentes. Désormais, en complément des courriels qui informent les entreprises qualifiées des événements en lien avec les énergies renouvelables, des évolutions de la réglementation en vigueur et des tentatives de fraudes numériques, Qualit'EnR a lancé une newsletter trimestrielle à destinations des professionnels. Celle-ci revient donc sur une sélection d'informations parues sur son site internet et ses réseaux sociaux. De plus, les chiffres clés de l'association ainsi que l'agenda des filières sont mis en exergue.

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 X50-091 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

11 audits internes pour faire vivre l'amélioration continue



#participatif

Plus de 90 engagements déontologiques pour garantir impartialité, indépendance & confidentialité



#apprenant

Environ 62 jours consacrés tout ou partie à la formation pour le développement des compétences

Les points forts identifiés par le COFRAC

#1

Maturité du système de management - audits internes et revue de direction pertinents

#2

Suivi des organismes de contrôles

#3

Rigueur de travail et investissement des équipes - compétence technique de terrain

#4

Traçabilité des dossiers assurée par le système d'information

#5

Informations dispensées aux entreprises qualifiées

#6

Nouvelle qualification s'appuyant sur l'expérience acquise des autres domaines

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

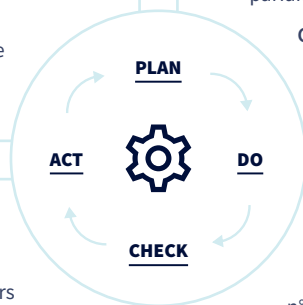
11 audits internes ont permis de faire vivre le système qualité développé par Qualit'EnR. Ces exercices permettent d'analyser l'activité pour identifier des axes d'amélioration, tout en veillant au parfait respect des exigences normatives et réglementaires.

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 10 ans pour l'activité de qualification d'entreprises (accréditation n°4-0560, portée disponible sur 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

38 mises en demeure pour utilisation frauduleuse et/ou abusive de nos logos



#participatif

58 décisions prises de manière collégiale pour les appels



#apprenant

694 réclamations traitées dans le cadre de la démarche qualité

Réclamations

ACCOMPAGNER LES CLIENTS

Qualit'EnR a reçu 694 réclamations de clients en 2022 dont 51,5% concernent des entreprises qualifiées par Qualit'EnR au moment de la réclamation.

357
réclamations
recevables

DES CAS TRÈS ISOLÉS

1,2% des entreprises qualifiées par Qualit'EnR en 2022 ont fait l'objet d'une réclamation, ce qui témoigne d'une grande satisfaction des clients envers les installateurs engagés pour la qualité.

1,2%
d'entreprises
concernées
par une
réclamation

NATURE DU LITIGE DES 357 RÉCLAMATIONS RECEVABLES



74,8% technique

25,2% administratif
ou commercial

DÉLAIS

94,2 % des réclamations traitées en moins de 2 semaines.

Appels

DIALOGUER AVEC LES ENTREPRISES

314
appels

liés à
leur qualification
(35%)
ou à
un audit
(65%)

LES DÉCISIONS DE L'INSTANCE

9 radiations
21 maintiens
de sanction

13 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 62 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 31/12/2022



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.
- ▄ **Recharge Elec +** pour l'installation d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques

Les 18 084 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 Juin 2023
Photos de couverture ©Chokniti - stock.adobe.com
Conception graphique : Studio TROISQUATRE



www.qualit-enr.org