

RAPPORT D'ACTIVITÉ

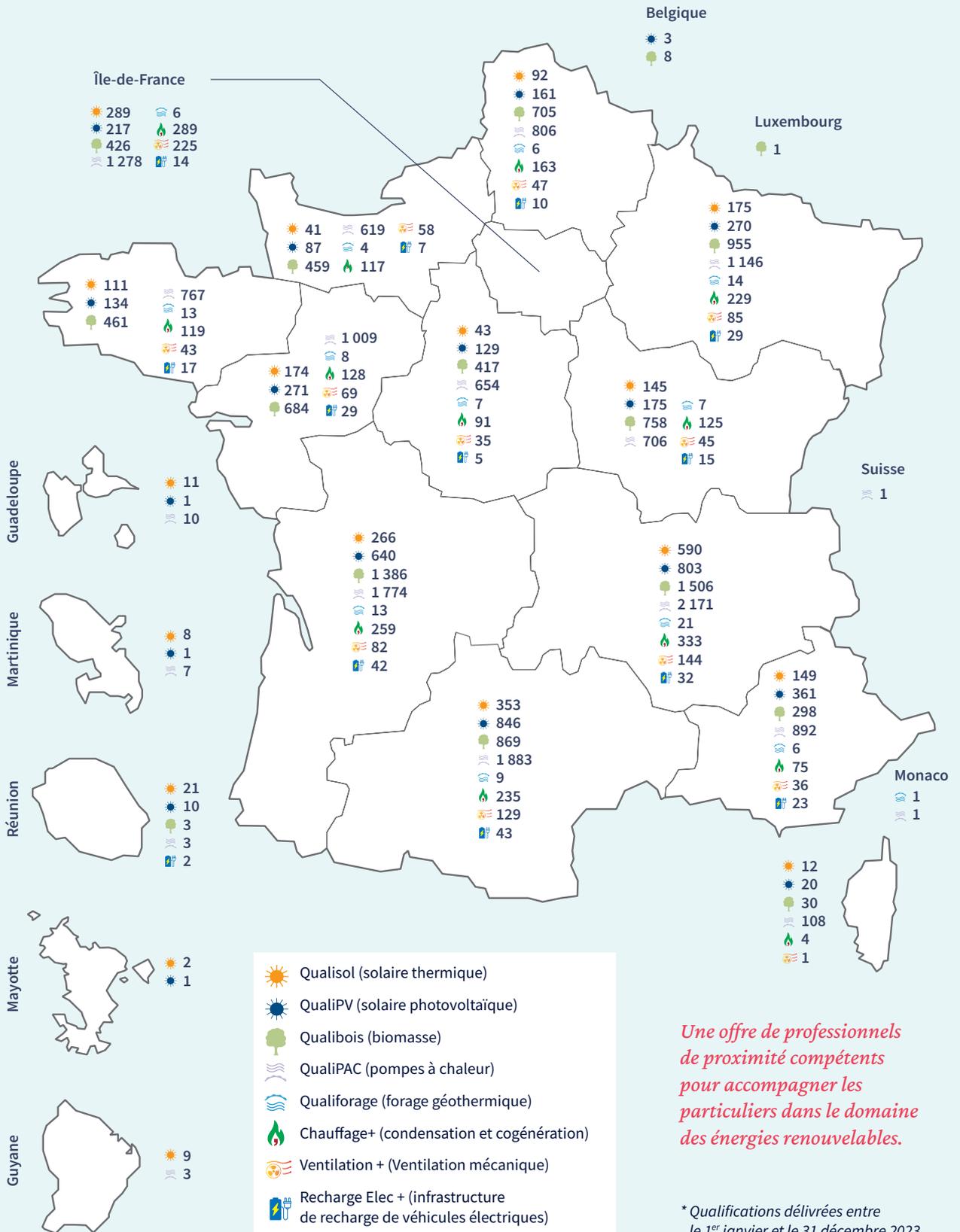


2023



**18 829 ENTREPRISES DE CONFIANCE
DANS LES ÉNERGIES RENOUVELABLES**

32 974 qualifications et 18 829 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

Qualit'EnR continue de se démarquer en enregistrant une nouvelle hausse des demandes de qualification, voyant ainsi son réseau d'entreprises qualifiées s'agrandir. C'est une excellente nouvelle pour nos filières, qui manquent de bras, alors que les objectifs de la France en matière de transition énergétique sont ambitieux.

Depuis onze années consécutives, Qualit'EnR connaît une croissance remarquable, grâce à l'engagement et à l'implication de ses bénévoles et de ses équipes. Leur engagement et leur implication permettent de maintenir des standards de qualité élevés, inscrits dans l'ADN de notre association depuis plus de dix-huit ans, bien avant la création du label RGE. Notre capacité à attirer de nouvelles entreprises repose non seulement sur la pertinence de notre secteur, mais aussi sur notre résilience et notre volonté constante d'améliorer nos pratiques.

Qualit'EnR a pris la mesure de l'essor des énergies renouvelables et intensifier ses efforts pour maintenir un système structuré et durable. Malgré quelques périodes de délais allongés, nous avons optimisé nos pratiques et transformé les pré-instructeurs recrutés fin 2022 en instructeurs efficaces. Ainsi dotés d'une équipe de 25 instructeurs, nous avons pu gérer plus de 36 000 demandes de qualification tout en maintenant des délais de traitement courts et optimisés. Félicitations à nos équipes pour cette performance exceptionnelle !

Pour répondre aux besoins croissants en rénovation énergétique, il est crucial d'étendre notre réseau d'entreprises qualifiées tout en maintenant

un haut niveau de qualité et en renforçant les compétences des professionnels. En 2023, avec plus de 15 000 stagiaires formés, notre pôle formation a largement contribué à cet effort. Nos initiatives pour augmenter le nombre de formations et de jurys ont porté leurs fruits, même si nous devons continuer à perfectionner nos approches pour atteindre un taux de validation encore plus élevé.

Le contrôle des installations est essentiel pour garantir la compétence des professionnels. En 2023, Qualit'EnR a intensifié sa campagne d'audits, réalisant plus de 16 700 contrôles. Près de 89% des installateurs, ou plus d'une qualification sur deux, ont été audités cette année, assurant la cohérence et la fiabilité de nos appellations.

Notre association est résolument engagée à répondre à la demande croissante du marché. Que ce soit dans la qualification des entreprises, le contrôle des installations ou l'encadrement des formations, Qualit'EnR reste intransigeante sur la qualité. Nos valeurs et notre engagement visent à développer une offre qualitative et de proximité pour l'installation de systèmes utilisant des énergies renouvelables, soutenue par des professionnels compétents et engagés dans une démarche de progrès permanent. Ensemble, nous contribuons à une transition énergétique réussie et durable !



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

34% de demandes de qualification supplémentaires reçues en 4 ans



#participatif

36 376 demandes de qualifications étudiées par des représentants de la filière



#apprenant

36% de dossiers validés du 1^{er} coup

83%

de TPE et artisans

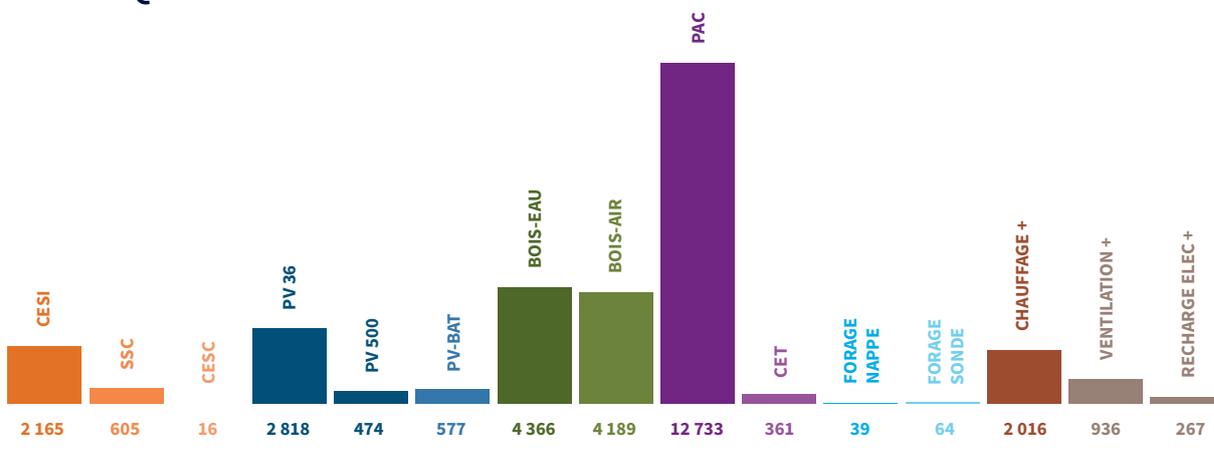
L'immense majorité des qualifications sont délivrées à des structures de moins de 10 salariés, artisans ou très petites entreprises (TPE).

65% 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 2024

31 626 QUALIFICATIONS ACTIVES



86% de qualifications délivrées en moins de 2 mois

68% DES QUALIFICATIONS délivrées en moins de 1 mois



Je tiens à saluer l'engagement des équipes – instructeurs, instructeurs mentors et cadres – qui font de Qualit'EnR ce qu'elle est. Sans leur mobilisation, nous ne pourrions pas répondre à tant de demandes et nous n'aurions pas transformé autant de pré-instructeurs pour faire face à la croissance que notre association connaît depuis onze ans maintenant.

Alors que l'on entend partout que le nombre d'entreprises labellisées RGE est dans une dynamique de repli, Qualit'EnR continue de recevoir un nombre record de demandes de qualification : plus de 36 000 cette année encore ! Un engouement que je salue. Néanmoins, j'en appelle à la responsabilité de chacun et invite tous les installateurs RGE à porter haut le dispositif qualité dans lequel ils sont engagés, car c'est sans commune mesure le moyen le plus efficace de se distinguer des éco-délinquants.



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

3 actions clés en 2023

ÉVOLUTION DU CADRE NORMATIF POUR LES QUALIFICATIONS DÉLIVRÉES PAR QUALIT'ENR

En vue de l'extinction du dispositif d'accréditation* pour la qualification adossé à la norme française NFX50-091, Qualit'EnR collabore étroitement avec les ministères et les parties prenantes pour définir les nouveaux dispositifs qualité à mettre en place courant 2024 au niveau national. Dans ce cadre, Qualit'EnR adapte son système qualité aux évolutions à venir. Ces changements ne modifient pas les dispositions déjà prises par l'association pour garantir le sérieux des qualifications, ainsi que l'indépendance et l'impartialité du processus d'instruction et de qualification.

* Accréditation n°4-0560, qualification d'entreprises, portée disponible sur www.cofrac.fr

MISE EN PLACE DES NOUVEAUX FORMULAIRES DE SOUSCRIPTION ET DE RENOUVELLEMENT AINSI QUE DU NOUVEAU COURRIER DE PIÈCES MANQUANTES

Qualit'EnR a collaboré avec un UX designer pour repenser ses formulaires de souscription et de renouvellement, ainsi que son courrier de pièces manquantes. Disponibles dès 2023, ces documents visent à améliorer la compréhension des critères de qualification par les candidats, facilitant ainsi la transmission complète des éléments nécessaires dès le premier envoi. Conçus pour être plus intuitifs et visuellement clairs, ces nouveaux formulaires simplifient la saisie des informations et réduisent les erreurs. L'objectif est de rendre le processus de qualification plus efficace afin de limiter les allers-retours qui retardent significativement le passage du dossier en instruction. Amélioration de l'esthétisme, simplification et optimisation sont les maîtres-mots de ces nouveaux documents.

UN PÔLE RENFORCÉ ET DES DÉLAIS DE TRAITEMENT RÉDUITS

Après avoir accéléré sa politique de recrutement et optimisé ses pratiques, Qualit'EnR a transformé l'ensemble des pré-instructeurs recrutés fin 2022 en instructeurs. Grâce à un suivi personnalisé, ponctué d'évaluations et encadré par des instructeurs expérimentés, le pôle qualification est passé de 17 à 25 instructeurs en moins de quatre mois, tout en maintenant des délais de traitement courts. Remaniée et structurée, l'équipe répond efficacement au flux constant de demandes de qualification. En 2023, 86% des qualifications ont été délivrées en moins de deux mois, dont 68% en moins d'un mois, 40% en moins de 10 jours et 20% en moins de 5 jours. Cette réorganisation démontre la résilience de l'association et l'optimisation de ses pratiques pour maintenir une prise en charge rapide des dossiers.

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 84 000 contrôles ont été assurés depuis 2007.

Nos valeurs en action



#engagé

16 711 audits réalisés dans toute la France (+ 23 %)



#participatif

438 avis collectés auprès des entreprises



#apprenant

1 628 levées de suspension après correction des défauts

84 %

d'audits satisfaisants

Plus 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.

7 390

installations corrigées

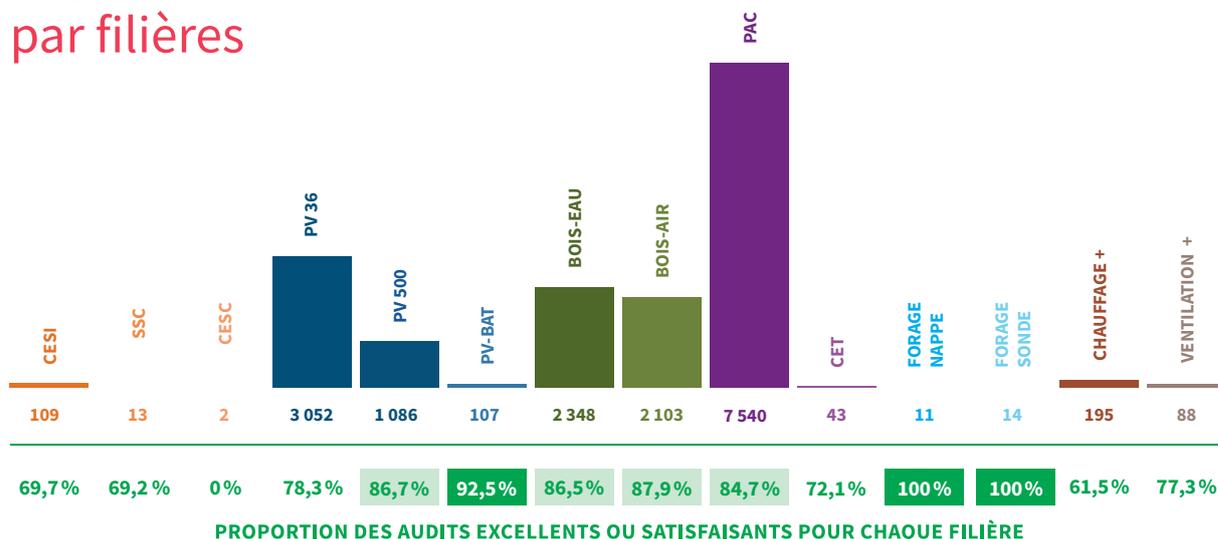
Grâce aux audits, 7 390 installations ont été corrigées en 2023 dans l'intérêt de leurs utilisateurs avec 2 484 contre-visites organisées pour s'assurer de la correction des défauts les plus importants.

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 14 284 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





Plus de 16 700 audits réalisés et près de 2 500 contre-visites clôturées en 2023. Du jamais-vu !

Si le contrôle des installations vise à évaluer objectivement le travail réalisé par les entreprises qualifiées, il offre une réelle opportunité aux installateurs d'améliorer leurs pratiques. Comme leurs ainées, les nouvelles entreprises ont besoin d'un regard extérieur, neutre mais exigeant, pour identifier les derniers ajustements dans leurs pratiques. Chez Qualit'EnR, nous voyons l'audit comme un outil pédagogique. Il nous faut donc accompagner ces entreprises dans leur courbe d'apprentissage. Cela leur permettra de réaliser des installations sans écarts. L'enjeu est majeur, car nous attendons qu'elles réalisent un maximum d'installations pour réussir notre transition énergétique. Mais le défi ne pourra être relevé qu'avec un haut niveau qualité dans les travaux réalisés.



**CHRISTOPHE
RAMBLA**
GT Audit
&
Technique

3 actions clés en 2023

PREMIERS AUDITS VENTILATION+ ET SÉLECTION DE L'ORGANISME DE CONTRÔLE POUR LES AUDITS RECHARGE ELEC+

En juin 2023, Qualit'EnR a lancé une première campagne d'audits sur les technologies de ventilation mécanique. 88 audits ont été réalisés par QUALIGAZ-EVONIA au dernier semestre, dépassant l'objectif des 60 audits fixé pour 2023. Ces audits ont permis d'identifier les anomalies courantes, principalement liées au métier (positionnement et dimensionnement des bouches d'extraction, détalonnage des portes, présence d'entrée d'air extérieur pour une VMC double flux, etc.). 77,3% des audits se sont conclus avec un résultat positif (cas 1 ou cas 2). Simultanément, Qualit'EnR a lancé un appel d'offres pour sélectionner l'organisme de contrôle chargé des audits de la qualification Recharge Elec+. Après délibération, le Bureau de l'association a mandaté le CONSUEL et fixe l'objectif de 127 audits pour 2024, dont 9 avant fin février 2024. Les travaux pour créer la grille d'audit Recharge Elec+ ont dès alors été engagés.

PREMIERS AUDITEURS CET ET PAC DANS LES DROM-COM

Qualit'EnR a collaboré avec CONSUEL pour former des auditeurs PAC et CET dans les DROM-COM, afin de répondre à l'absence d'auditeurs pour ces technologies dans ces régions. Grâce à son réseau de centres de formation agréés, CONSUEL a pu former des auditeurs en outremer, permettant ainsi d'auditer début 2024 les quatre installations concernées. Bien que le nombre d'audits soit faible, il est crucial pour Qualit'EnR de satisfaire les critères de qualification et d'améliorer les compétences des entreprises de la filière EnR. Grâce à cette collaboration, Qualit'EnR contribue à améliorer la qualité des installations EnR sur l'ensemble du territoire.

NOUVELLE AUGMENTATION DE LA VOLUMÉTRIE D'AUDITS RÉALISÉS EN 2023 (+ 23 % VS 2022)

En 2023, 16 711 audits ont été réalisés et 2 484 contre-visites clôturées, portant le total à plus de 84 000 contrôles de réalisation depuis 2007. L'audit permet non seulement d'améliorer les compétences des entreprises de la filière EnR, mais aussi d'évaluer la satisfaction des particuliers quant à la qualité des installations utilisant des énergies renouvelables. En 2023, près de 99% des avis recueillis lors des contrôles étaient positifs. Pour maintenir ce rythme et mener à bien les audits, Qualit'EnR a renforcé son pôle technique en intégrant deux nouveaux collaborateurs chargés de piloter les contrôles de réalisation et de gérer l'augmentation des mails et appels de décisions qui augmentent en proportion.

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



67 audits réalisés par 2 ingénieurs

#engagé



35 experts techniques bénévoles

#participatif



103 évolutions apportées aux QCM de formation

#apprenant

346

plateformes techniques agréées

426

agréments de formateurs

73%

de réussite des stagiaires à l'évaluation

SATISFACTION DES STAGIAIRES

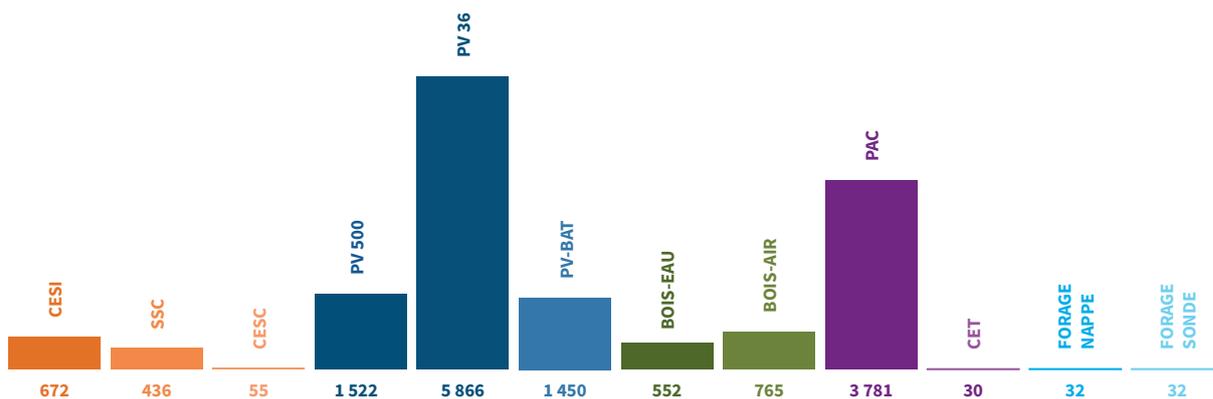
Prestation de l'organisme agréé **96%**

Contenu de la formation **86%**

Compétence du formateur **97%**

Répartition des stagiaires par filières

15 193 PROFESSIONNELS FORMÉS EN 2023



Si les professionnels continuent à venir se former pour acquérir de nouvelles compétences et/ou les mettre à jour, on constate néanmoins que plus d'un stagiaire sur quatre ne valide pas sa formation. Ces formations n'ont pourtant pas la prétention de nous apprendre notre métier, mais bien celle de tirer la filière vers le haut et d'améliorer nos pratiques.

La formation s'avère être un levier indispensable, notamment dans le domaine des énergies renouvelables où les systèmes et les techniques d'installation évoluent rapidement. Et alors même que les stagiaires déclarent que la formation suivie a amélioré la qualité de leur travail au quotidien et que nombreux sont ceux qui auraient souhaité qu'elle dure plus longtemps, le passage par la case formation est encore trop souvent perçue comme une contrainte. Il est pourtant essentiel de former l'ensemble de nos collaborateurs, car c'est en diffusant les bonnes pratiques que nous nous démarquons des entreprises opportunistes!



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

3 actions clés en 2023

OBTENTION DE LA CERTIFICATION QUALIOMPI POUR LES FORMATIONS DE FORMATEURS

Depuis le 1^{er} janvier 2022, la certification Qualiopi est obligatoire pour tout organisme de formation souhaitant bénéficier de financements publics (CPF, OPCO, etc.). Qualit'EnR a entrepris les démarches nécessaires pour obtenir cette certification, afin de rendre ses formations éligibles au compte professionnel de formation. Après avoir soumis sa demande et passé avec succès l'audit initial, soldé sans aucun écart, l'association a obtenu la certification Qualiopi début 2023 pour ses formations de formateurs. La certification Qualiopi est valable trois ans, sous réserve du succès de l'audit initial. Qualit'EnR devra passer un audit de surveillance à mi-parcours et un audit de renouvellement au terme des trois ans.

REFONTE DES 4 KITS DE FORMATION À DESTINATION DES CONSEILLERS FRANCE RÉNOV'

Depuis 2019, Qualit'EnR collabore avec l'ADEME pour former les conseillers France Rénov' sur quatre thématiques EnR : solaire thermique, photovoltaïque, bois énergie et thermodynamique (PAC et CET). En 2023, afin de mieux accompagner tous les ménages, le statut de conseiller France Rénov' a été élargi à de nouveaux acteurs avec des niveaux de compétence disparates. En réponse, Qualit'EnR a entrepris, avec ses partenaires experts de la formation dans les EnR, la refonte des supports de formation pour offrir aux conseillers les connaissances nécessaires pour apporter des conseils de qualité aux particuliers sur leurs projets de rénovation énergétique. Cette révision inclut une mise à jour technique et réglementaire des supports, et vise également à sensibiliser les conseillers aux agissements des éco-délinquants pour aider les particuliers à les identifier et à s'en prémunir.

REFONTE DU KIT DE FORMATION « GÉNÉRATEUR PHOTOVOLTAÏQUE RACCORDÉ AU RÉSEAU – COMPÉTENCE ÉLECTRIQUE »

Qualit'EnR a refondu le kit de formation « Générateur photovoltaïque raccordé au réseau - compétence électrique » en 2023, pour se conformer à l'arrêté du 6 octobre 2021. Cette refonte vise à adapter le contenu aux technologies actuelles et aux besoins d'un public avec des prérequis moins élevés que lors de la mise en place de la formation en 2008. Le processus a été participatif, avec des retours d'expérience et des propositions d'amélioration des formateurs, validés par un groupe d'experts. Ces supports de formation nationaux sont mis gratuitement à disposition des organismes de formation agréés par Qualit'EnR afin d'harmoniser la qualité des formations proposées aux entreprises.

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

516 articles dans la presse et les médias



#participatif

8 témoignages de professionnels dans le journal



#apprenant

20 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 :
162 informations thématiques

- PROMOTION**

876 886 visiteurs sur notre site
Plus de 250 000 recherches effectuées sur notre annuaire
Marketing : 17 283 produits commandés sur la e-boutique et 17 909 kits de communication expédiés

PARTICULIER

- EXPERTISE**

7 communiqués de presse,
23 ITW réalisées

- PROMOTION**

516 articles de presse, dont 12 passages TV
Plus de 1 100 000 supports de communication édités (dépliants, affiches, autocollants, etc.)

- ACCOMPAGNEMENT**

20 actualités publiées,
251 898 recherches sur l'annuaire

Publications sur les réseaux sociaux

917 posts diffusés
624 093 impressions





Si la communication se joue à tous les niveaux, Qualit'EnR déploie sa présence digitale et s'attelle au référencement naturel de son site internet dans l'idée de promouvoir toujours plus les entreprises engagées dans un dispositif qualité et d'aider les particuliers à trouver l'installateur qualifié proche de chez eux. L'association peut être fière du travail accompli et des résultats qui en découlent. Même si nous sommes à l'heure du quasi tout numérique, il ne faut pas pour autant délaissier les relations institutionnelles et partenariales. À ce titre, nous sommes fiers d'avoir été conviés à deux tables rondes stratégiques : l'une organisée par le Sénat sur l'efficacité des politiques publiques en matière de rénovation énergétique, et l'autre devant lancer les travaux préparatoires à la loi de programmation énergie-climat organisée par Agnès Pannier-Runacher, alors ministre de la Transition énergétique. Enfin, que ce soit au travers des salons ou des congrès organisés par la CAPEB et la FFB, notre équipe se mobilise pour aller à la rencontre des installateurs qui contribuent à la vitalité de l'association. Autant d'occasions de saisir les leviers qui donnent du sens à nos actions.



**RICHARD
LOYEN**
Délégué
aux affaires
publiques

3 actions clés en 2023

516 RETOMBÉES PRESSE DONT 12 PASSAGES TV EN 2023

La stratégie RP relancée en 2021 avec l'agence TN'C communication continue de porter ses fruits. En 2023, plus de 500 retombées presse et 12 passages TV ont été enregistrés. En deux ans, l'agence a repositionné Qualit'EnR dans les médias, augmentant ainsi sa visibilité et sa notoriété. Les séquences RP spécifiques ont permis à l'association de capter l'attention des journalistes, générant de nombreux articles de fond (42%) et des articles dédiés (19%). Usages et bonnes pratiques, choix des installateurs, quels systèmes EnR pour la rénovation énergétique, la lutte contre l'éco-délinquance... autant de sujets sur lesquels Qualit'EnR prend la parole afin de défendre les intérêts de son réseau d'entreprises qualifiées.

PARTICIPATION À LA COMMISSION D'ENQUÊTE SUR L'EFFICACITÉ DES POLITIQUES PUBLIQUES EN MATIÈRE DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Le Sénat a créé une commission d'enquête pour comprendre les difficultés de la France à atteindre ses objectifs en matière de rénovation énergétique et proposer des solutions. Teddy Puaud et Richard Loyen se sont rendus au Sénat le 3 mai 2023 pour dresser un état des lieux sur le nombre d'entreprises RGE, exposer les réalités de terrain, et discuter des contraintes rencontrées, notamment sur l'instabilité qui nourrit la complexité et les difficultés à lutter contre les fraudes. Cette audition a permis de rappeler que, bien que perfectible, le label RGE est un outil important pour élever la qualité de la filière et détecter les signaux faibles d'éco-délinquance. Toutefois, l'accompagnement de la filière constitue un enjeu majeur et l'absence de constance empêche les entreprises de se positionner et les particuliers de se décider.

PARTICIPATION AU GROUPE DE TRAVAIL « EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE »

Agnès Pannier-Runacher, ministre de la Transition énergétique, a créé sept groupes de travail pour « mettre à jour la stratégie énergétique de la France » et préparer le projet de loi de programmation énergie-climat. Chaque groupe, composé d'une dizaine de membres incluant députés, sénateurs, élus locaux, représentants de fédérations professionnelles, partenaires sociaux et associations environnementales, propose des mesures pour atteindre les objectifs énergétiques nationaux. Qualit'EnR a participé au groupe de travail « efficacité énergétique » le 19 juin 2023, pour apporter son éclairage et contribuer à identifier des leviers pour atteindre les objectifs énergétiques du pays. Les synthèses de ces travaux nourriront les projets de programmation pluriannuelle de l'énergie et de stratégie nationale bas-carbone, ainsi que les travaux législatifs associés.

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

12 audits internes pour faire vivre l'amélioration continue



#participatif

364 engagements déontologiques pour garantir impartialité, indépendance & confidentialité



#apprenant

Plus de 170 jours consacrés tout ou partie à la formation pour le développement des compétences

Un sans faute pour Qualit'EnR

L'évaluation de sortie du dispositif adossé à la norme NF X50-091 réalisée par la Cofrac se solde avec 0 écart pour Quali'EnR.

En conclusion globale, l'équipe d'évaluation déclare : « *En ce qui concerne les investigations réalisées par échantillonnage, les modalités de fonctionnement répondent aux exigences de l'accréditation actuelle. L'OQ est prêt pour sortir du schéma d'accréditation dans le respect des dispositions prévues* ».

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

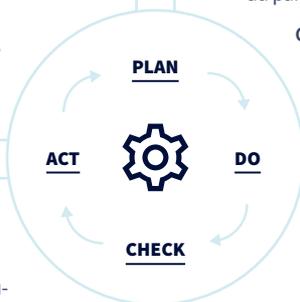
12 audits internes ont permis de faire vivre le système qualité développé par Qualit'EnR. Ces exercices permettent d'analyser l'activité pour identifier des axes d'amélioration, tout en veillant au parfait respect des exigences normatives et réglementaires.

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 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 pour la 11^e et dernière année. 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

Aucune mise en demeure pour utilisation frauduleuse et/ou abusive de nos logos



#participatif

71 décisions prises de manière collégiale pour les appels



#apprenant

1 043 réclamations traitées dans le cadre de la démarche qualité

Réclamations

ACCOMPAGNER LES CLIENTS

Qualit'EnR a reçu 1 043 réclamations de clients en 2023 dont 51,9% concernent des entreprises qualifiées par Qualit'EnR au moment de la réclamation.

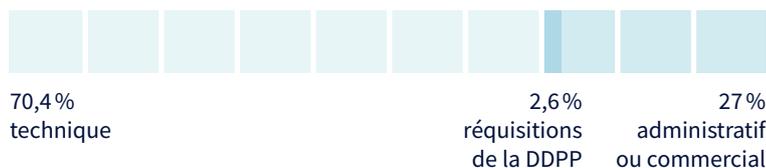
541
réclamations
recevables

DES CAS TRÈS ISOLÉS

1,6% des entreprises qualifiées par Qualit'EnR en 2023 ont fait l'objet d'une réclamation, ce qui témoigne d'une grande satisfaction des clients envers les installateurs engagés pour la qualité.

1,6%
d'entreprises
concernées
par une
réclamation

NATURE DU LITIGE DES 541 RÉCLAMATIONS RECEVABLES



DÉLAIS

98,4 % des réclamations traitées en moins de 1 mois, dont 87,3 % ont été traitées en moins de 2 semaines.

Appels

DIALOGUER AVEC LES ENTREPRISES

345
appels

liés à
leur qualification
(36%)
ou à
un audit
(64%)

LES DÉCISIONS DE L'INSTANCE

20 radiations
12 maintiens
de sanction

18 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

Plus de 90 bénévoles engagés dans la vie associative



#participatif

24 membres représentant les parties prenantes

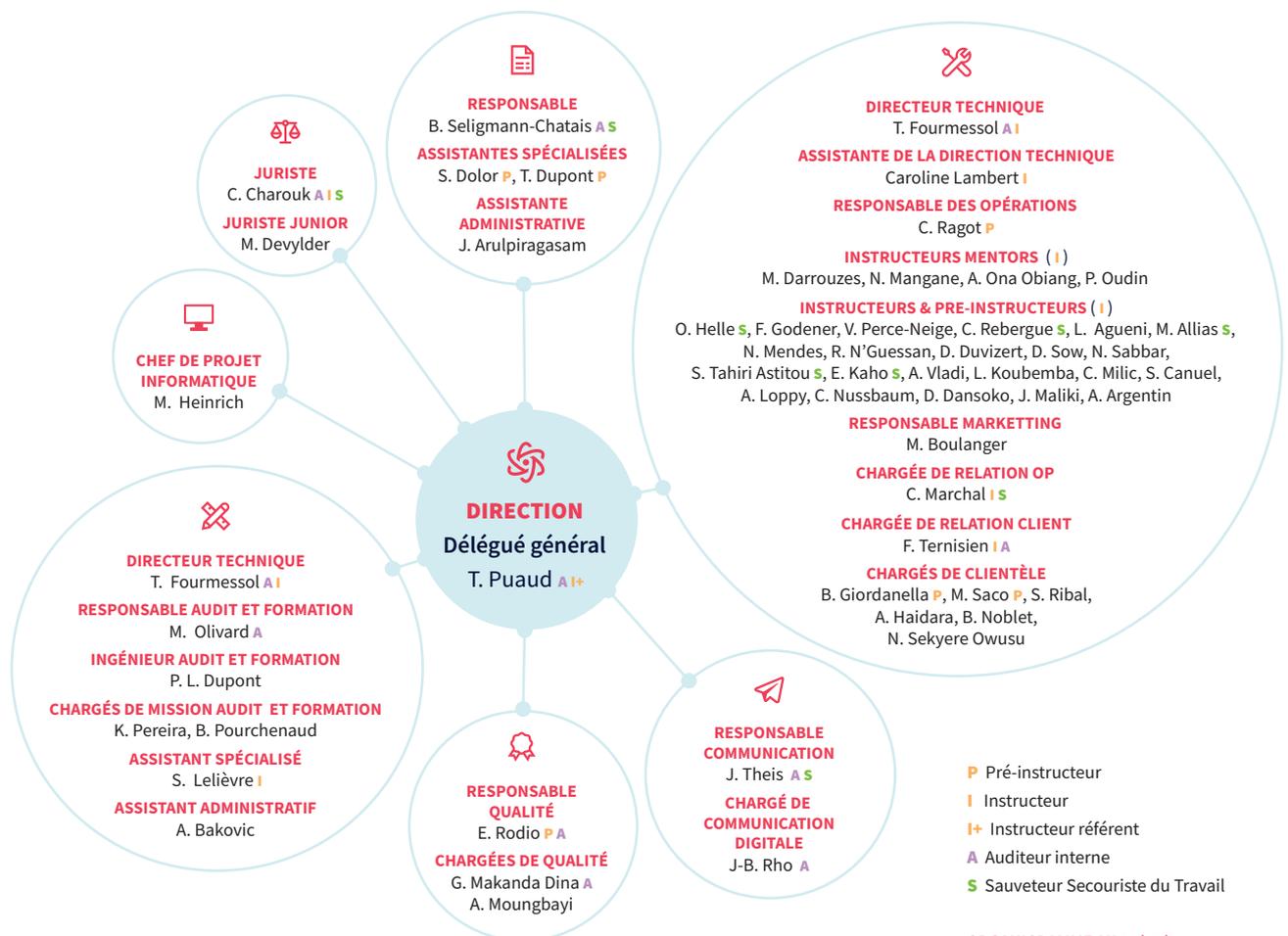


#apprenant

Plus de 48 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.





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

AFPAC

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

Groupe 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 18 829 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 2024
Photos de couverture © skynesher/iStock
Conception graphique : Studio TROISQUATRE



www.qualit-enr.org