

LES AUDITS D'INSTALLATION

Édition décembre 2024



Solaire
thermique



Solaire
photovoltaïque¹



Bois
énergie



Aérothermie
Géothermie



Forage
géothermique *



Condensation
Micro-cogénération



Ventilation
mécanique



Infrastructures de
recharge pour
véhicules
électriques¹



¹ Les qualifications QualiPV module Bât et Recharge Elec + ne sont pas porteuses de la mention RGE

* La qualification Qualiforage n'est plus délivrée à compter du 01-07-2024

Afin de renforcer l'intérêt et la pertinence des audits d'installation, Qualit'EnR a souhaité rédiger ce mode d'emploi à l'attention des entreprises qualifiées.
Il permet aux professionnels de bien comprendre leur déroulement, leur contexte et les différentes procédures à chaque étape, en toute transparence.

Les audits d'installation :

Un outil indispensable pour faire progresser la qualité

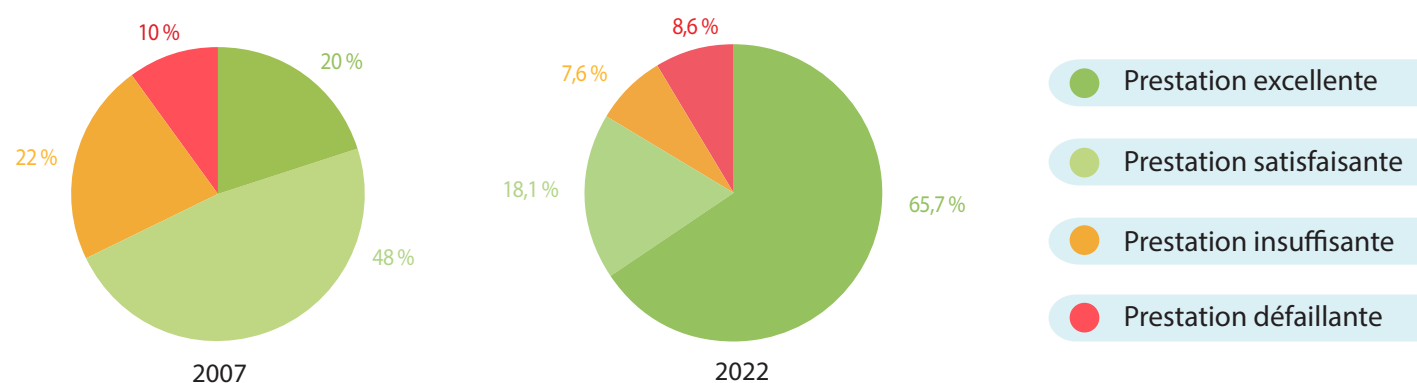
La mission de Qualit'EnR est d'identifier les professionnels compétents, mais également de contribuer à améliorer la qualité des différentes filières énergies renouvelables.

Au-delà de la formation et du contrôle sur dossier, le contrôle des installations est la meilleure preuve de la compétence des professionnels. C'est également un moment d'échange avec l'auditeur qui permet d'accompagner le professionnel, si nécessaire, vers une amélioration de ses pratiques.

Il convient de noter également que les contrôles de réalisation sont obligatoires dans le cadre des signes de qualité bénéficiant de la mention « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE).

Depuis 2007, Qualit'EnR a réalisé plus de 100 000 audits d'installation énergies renouvelables. Cette expérience unique en Europe à cette échelle a par ailleurs permis de mettre en évidence une amélioration très significative de la qualité des installations.

Exemple d'amélioration de la qualité avec les résultats des audits des chauffe-eau solaires individuels :



“

En solaire thermique, les prestations excellentes ont été multipliées par plus de 3 et les prestations insuffisantes divisées quasiment par 3 entre 2007 et 2022.

”

- ➔ Qualit'EnR informe par courrier les entreprises concernées par une campagne d'audit à venir.
- ➔ L'entreprise communique en retour des références récentes d'installation, si elle ne l'a pas déjà fait.
- ➔ Qualit'EnR valide ensuite le déclenchement de l'audit.



1 LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE D'AUDITS

Les réponses à vos questions...

À quelle fréquence suis-je audité(e) ?

Qualit'EnR contrôle toutes les nouvelles entreprises qualifiées dès que possible pour évaluer la qualité du travail réalisé et les accompagner dans l'amélioration de leurs pratiques.

Les qualifications sont délivrées pour 4 ans avec un système de certificats annuels. Chaque entreprise doit être auditée dans les 24 premiers mois de sa qualification. Si l'entreprise possède une qualification dite « critique »³, un deuxième audit sera réalisé et sera contrôlé au cours de la 3^e année.

- ➔ Si le résultat d'un audit n'est pas « vert » (voir page 7-8), vous disposerez d'un délai d'un an pour réaliser un audit en cas 1 ou cas 2, sous peine de voir votre qualification suspendue.

Qualit'EnR peut également déclencher un audit sur installation suite à une réclamation d'un client ou d'un tiers. Dans ce cas, le coût de l'audit est supporté par Qualit'EnR et les modalités de prise de rendez-vous diffèrent de la présente procédure.

Les installations photovoltaïques font désormais l'objet de modalités spécifiques en matière de contrôle de réalisation⁴. L'arrêté tarifaire du 6 octobre 2021 impose un audit dès les premières installations⁵ puis en fonction de l'activité (au moins 1 contrôle pour 14 installations).

J'ai plusieurs qualifications chez Qualit'EnR, dois-je être audité(e) pour chacune d'elle ?

Depuis le 1er janvier 2021, les pouvoirs publics ont renforcé certains domaines dits « critiques » (QualiPAC et Qualibois) en raison de la technicité des gestes et/ou de l'intensité de l'activité.

Ces qualifications « critiques » impliquent la mise en place d'un premier audit dit « Audit 1 » dans les 24 premiers mois du cycle pour chacune des qualifications. Puis d'un deuxième audit dit « Audit 2 » sur l'une des qualifications « critiques » possédées par l'entreprise.

Si vous ne possédez pas de qualifications « critiques », à savoir dans les marques Qualisol et/ou Chauffage + et/ou Ventilation +, un seul audit – « Audit 1 » – vous sera demandé⁶.

³ Les qualifications dites « critiques » sont QualiPAC et Qualibois

⁴ Dispositions applicables aux modules QualiPV 36 et QualiPV 500.

⁵ À défaut, l'audit est réalisé sous 12 mois sur une ancienne installation.

⁶ Cette mesure ne s'applique pas pour les audits des marques QualiPV et Recharge Elec +

LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE D'AUDITS

Quel est le coût de l'audit ?*

- 270 € HT pour le premier audit QualiPV 36 puis 230 € HT pour les suivants.
 - 700 € HT pour les audits QualiPV 500.
 - 320 € HT pour les autres contrôles : CESI, SSC, appareils bois, pompes à chaleur, chaudières à condensation, intégration au bâti des générateurs photovoltaïques et infrastructures de recharge pour véhicules électriques, chauffe-eau thermodynamique, ventilation mécanique.
 - 500 € HT pour l'audit de l'installation chauffe-eau solaire collectif.
- Si le résultat de l'audit est satisfaisant, c'est le seul audit à la charge de l'entreprise⁷ dans le cycle de la qualification (voir détail à la question précédente). Ces coûts correspondent à la prestation de l'organisme de contrôle (prise de rendez-vous, déplacement, audit) et aux frais de production et d'envoi du rapport.

Dois-je déclarer toutes mes références d'installation ?



Oui, c'est une obligation du règlement de chaque qualification. Vous pouvez le faire chaque année lors du suivi annuel de la qualification et lorsque Qualit'EnR vous sollicite pour un audit. Cette démarche n'est cependant pas nécessaire pour QualiPV 36 et QualiPV 500, dès lors que l'entreprise s'est affiliée auprès de CONSUEL. Dans ce cas, les audits sont automatiquement programmés.

Comment s'acquitter du coût de l'audit ?

En retournant à Qualit'EnR le coupon-réponse accompagné d'un chèque ou d'un paiement par CB via votre espace réservé. Le montant est encaissé dès réception. Qualit'EnR remboursera les frais d'audit sous réserve que celui-ci n'ait pas été réalisé et que l'entreprise n'ait aucun cycle de qualification ouvert et concerné par cette procédure. La quote-part réservée aux frais administratifs (60 €) ne sera pas remboursée.

Qui choisit les installations à auditer ?

Les références sont choisies de manière aléatoire parmi celles communiquées. Le principe est d'auditer en priorité les installations les plus récentes et d'optimiser les déplacements et donc le coût.



⁷ Sauf pour les modules QualiPV 36 et QualiPV 500 et pour les qualifications dites «critiques» (QualiPAC et Qualibois)

* Se référer aux dispositions financières de Qualit'EnR (FR36) disponibles sur notre site web.

PRISE DE RENDEZ-VOUS

- Prise de contact avec l'entreprise qualifiée par l'organisme de contrôle pour convenir d'une date de rendez-vous.
- Prise de contact avec le client pour s'assurer de l'accès à l'installation réalisée par l'entreprise, ou à défaut par l'organisme de contrôle.
- Confirmation de la date et de l'heure du rendez-vous par l'organisme de contrôle à l'entreprise et au client.

Les réponses à vos questions...

Comment suis-je informé(e) de la date de l'audit ?

L'organisme de contrôle vous contacte par écrit ou par téléphone pour vous proposer une plage horaire.

Qui sont les organismes de contrôle ?

Les audits sont réalisés par des organismes de contrôle sélectionnés par Qualit'EnR par appel d'offres sur la base de leur compétence et du coût de la prestation. Il s'agit de : Consuel, Copraudit et Evonia.

Que faire si le rendez-vous proposé ne me convient pas ?

Il vous suffit de contacter l'organisme de contrôle par écrit (fax, courriel ou courrier) ou par téléphone pour convenir d'une nouvelle plage horaire. Les coordonnées de l'organisme seront indiquées sur le premier courrier de proposition d'une plage horaire.

En cas de demandes de modification répétées, le créneau pourra être imposé par l'organisme de contrôle.

J'ai plusieurs audits sur plusieurs qualifications programmés dans la même période. Que puis-je faire ?

Nous vous invitons à contacter Qualit'EnR afin d'étudier avec vous la situation et de décaler, si possible, un ou plusieurs audits.

Qui contacte mon client pour fixer le rendez-vous ?

C'est à vous de décider :

- Soit vous prenez contact avec votre client et fixez avec lui le rendez-vous, en relation avec l'organisme de contrôle (cas de figure le plus courant).
- Soit vous laissez l'organisme de contrôle prendre directement contact avec votre client.



2 PRISE DE RENDEZ-VOUS

Que faire si mon client refuse d'être audité ?

Après confirmation en direct du refus d'être audité, Qualit'EnR va programmer un audit sur une autre référence d'installation déclarée par l'entreprise qualifiée.

Que se passe-t-il si je refuse définitivement d'être audité(e) ?

Les contrôles d'installation sont l'un des engagements essentiels de notre dispositif.

Aussi deux possibilités :

- soit l'audit se déroule en votre absence,
- soit votre qualification est suspendue pour non-respect des engagements liés à l'usage de la marque.

Dans les deux cas, vous serez informé des suites données. Qualit'EnR reste à votre service pour vous expliquer et vous convaincre de l'utilité des audits d'installation, qui demeurent une action avant tout pédagogique et démonstrative du savoir-faire de l'entreprise.

Qualit'EnR accompagne les professionnels pas à pas dans leur montée en compétence.



- Le contrôle technique de l'installation se fait en présence de l'entreprise (sauf cas exceptionnel). Durant le contrôle, l'auditeur informe l'entreprise de manière factuelle et pédagogique, des non-conformités constatées.
- L'auditeur s'entretient directement avec le client, en présence de l'entreprise si le client le souhaite.

3 RÉALISATION DE L'AUDIT

Les réponses à vos questions...

Qui a défini les grilles de contrôle ?

Toutes les grilles de contrôle ont été élaborées par des experts, professionnels des domaines concernés (installateurs, fabricants, formateurs, chercheurs...). Elles sont mises à jour régulièrement en fonction de l'évolution de la réglementation et des retours d'expérience, et sont validées par la commission audit et technique de Qualit'EnR.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, sur la base des grilles de contrôle de Qualit'EnR, une harmonisation de ces points a été mise en place sur l'ensemble des organismes de qualification.

Puis-je connaître les points techniques sur lesquels je vais être contrôlé(e) ?

Oui, le principe est de vous accompagner et non de vous « piéger ». Les points techniques et leur degré d'importance sont listés sur les fiches qualité autocontrôle (téléchargeables dans votre espace réservé).

Quelles sont les questions posées à mon client ?

L'auditeur veut s'assurer de la satisfaction générale de votre client notamment sur les engagements que vous avez pris dans la charte : conseils, remise du devis détaillé, de la facture conforme et de tous les documents administratifs, intervention rapide en cas de dysfonctionnement, etc.

Est-ce que je connais le résultat dès la fin de l'audit ?

Si l'auditeur identifie des non-conformités durant l'audit, il vous les indiquera soit directement lors de l'inspection, soit en aparté lors d'une phase d'échange au terme de l'audit pour ne pas porter atteinte à votre crédibilité devant votre client.

Combien de temps dure un audit ?

Cela dépend du type d'installation à auditer (difficultés d'accès, technicité du système, etc.). La durée peut varier de 1 à 2 heures sur place.



3 RÉALISATION DE L'AUDIT

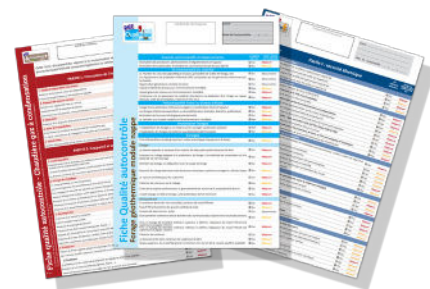


Les conseils de Qualit'EnR pour éviter les mauvaises surprises...

Vérifiez chaque installation

Utilisez les fiches autocontrôle sur tous vos chantiers. Elles existent pour chaque type de système !
Prévoyez une visite sur vos installations récentes pour compléter cette fiche, ou a minima sur l'installation à auditer.

- ➔ Rendez-vous sur votre espace réservé dans :
« Technique » puis « Fiche autocontrôle »
<https://prive.qualit-enr.org/>



Éviter facilement certains défauts grâce à des outils pratiques

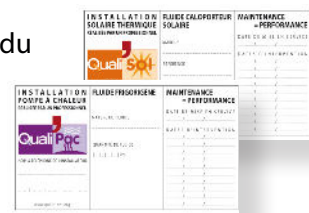
Pour les installations photovoltaïques, la non-conformité la plus récurrente est l'absence de tout ou partie de l'affichage réglementaire.

- 💡 Pour y remédier, Qualit'EnR met à votre disposition des planches d'étiquettes conformes au guide C 15-712-1.



Pour les pompes à chaleur, une non-conformité récurrente est l'absence d'affichage du fluide frigorigène (nature et quantité).

- 💡 Pour y remédier, Qualit'EnR met à votre disposition des étiquettes pour indiquer cette donnée.



Pour les installations solaires thermiques, les deux non-conformités récurrentes sont l'absence de l'affichage du type et de la marque du fluide caloporteur et la pression trop faible ou nulle dans le circuit.

- 💡 Pour y remédier, Qualit'EnR met à votre disposition des étiquettes pour indiquer ces informations.

Conseil : Qualit'EnR vous recommande d'impliquer votre client dans le suivi de son installation en vous prévenant lorsque la pression passe en dessous du minimum que vous aurez indiqué.

4 RÉSULTAT DE L'AUDIT ET SUITES...

- ➔ Qualit'EnR envoie le rapport d'audit qui reprend les points de la grille complétés, les réponses de votre client et les éventuelles non-conformités relevées (avec généralement des photos et des commentaires).
- ➔ En conclusion du rapport, la prestation est classée en quatre cas : prestation excellente, satisfaisante, insuffisante ou défailante.



Audit vert

Cas 1 : Prestation excellente

L'installation ne présente aucune non-conformité.

- L'installation est considérée comme ayant été réalisée dans le respect des règles de l'art.
- La qualité du travail effectué contribue positivement à l'image de l'utilisation des énergies renouvelables et ainsi à son développement durable dans notre pays.

Cas 2 : Prestation satisfaisante

L'installation présente une ou plusieurs non-conformités mineures qui ne remettent pas en cause le fonctionnement de l'installation.

- L'entreprise doit corriger les non-conformités constatées et retourner à l'organisme de contrôle l'attestation de correction des défauts (jointe au rapport d'audit) dans un délai de 3 mois.
- À réception de cette attestation, l'organisme de contrôle lève les réserves et clôt le dossier.
- Si l'entreprise ne retourne pas l'attestation dans les délais, elle est suspendue de la qualification.

➔ La suspension sera levée dès réception de l'attestation de correction des défauts conforme.

4 RÉSULTAT DE L'AUDIT ET SUITES...



Audit orange

Cas 3 : Prestation insuffisante - suite

L'installation présente au moins 5 non-conformités mineures ou 1 non-conformité majeure. Le bon fonctionnement de l'installation est remis en cause.

- L'entreprise doit corriger les non-conformités constatées et contacter l'organisme de contrôle afin de programmer une contre-visite (obligatoire).
- L'organisme de contrôle vient alors sur l'installation audité pour vérifier que la ou les non-conformités ont été corrigées.

Trois possibilités à l'issue de la contre-visite :

- Toutes les non-conformités sont levées : l'organisme de contrôle clôt le dossier.
 - Il reste moins de 5 non-conformités mineures : l'entreprise doit corriger ces non-conformités et retourner à l'organisme de contrôle l'attestation de correction des défauts.
 - Il reste au moins 5 non-conformités mineures ou 1 non-conformité majeure : l'entreprise doit corriger les défauts relevés et programmer une nouvelle contre-visite.
- ➔ Dans tous les cas, si toutes les non-conformités ne sont pas levées dans un délai de 3 mois après la réalisation de l'audit, l'entreprise sera suspendue de la qualification. Cette suspension sera levée dès que tous les défauts seront corrigés.



Audit rouge

Cas 4 : Prestation défailante

L'installation présente au moins 2 non-conformités majeures qui remettent en cause son bon fonctionnement.

- L'entreprise doit corriger les non-conformités constatées et contacter l'organisme de contrôle afin de programmer une contre-visite (obligatoire).
- L'organisme de contrôle vient alors sur l'installation audité pour vérifier que la ou les non-conformités ont été corrigées.

Trois possibilités à l'issue de la contre-visite :

- Toutes les non-conformités sont levées : l'organisme de contrôle clôt le dossier.
 - Il reste moins de 5 non-conformités mineures : l'entreprise doit corriger ces non-conformités et retourner à l'organisme de contrôle l'attestation de correction des défauts.
 - Il reste au moins 5 non-conformités mineures ou 1 non-conformité majeure : l'entreprise doit corriger les défauts relevés et programmer une nouvelle contre-visite.
- ➔ Dans tous les cas, si toutes les non-conformités ne sont pas levées dans un délai de 3 mois après la réalisation de l'audit, l'entreprise sera suspendue de la qualification. Cette suspension sera levée dès que tous les défauts seront corrigés.

Pour les cas 3 et 4, Qualit'EnR programmera rapidement un audit supplémentaire sur une autre installation. Si cet audit est à nouveau classé « Prestation insuffisante » ou « Prestation défailante », l'entreprise sera suspendue et tous ses référents techniques perdront leur statut pour la qualification concernée. Pour bénéficier à nouveau de la qualification, l'entreprise devra corriger tous les défauts constatés et faire suivre avec succès une nouvelle formation dans le domaine concerné afin de valider au moins un nouveau référent technique.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, en plus de cet audit supplémentaire, les pouvoirs publics ont renforcé les suites données à un audit conclu en cas 3 ou en cas 4. Il s'agit, pour toutes les autres qualifications possédées par l'entreprise pour lesquelles aucun audit n'a été effectué depuis le début du cycle de qualification, de créer une procédure d'audit sur chacune de ces qualifications. Ce nouveau critère dit « En cascade » ne s'applique pas pour les marques QualiPV, Qualisol Collectif et Recharge Elec +.

4 RÉSULTAT DE L'AUDIT ET SUITES...

Les réponses à vos questions...

Combien de temps pour recevoir mon rapport ?

Le rapport d'audit est envoyé par e-mail sous 15 jours après la réalisation de l'audit. Vous avez la possibilité de demander un envoi par courrier en le mentionnant à l'auditeur durant le contrôle.

Le client reçoit-il une copie du rapport d'audit ?

Non, en aucun cas. Le client n'aura pas accès au rapport de votre audit. Toutefois, nous vous recommandons de l'informer du résultat de l'audit, ce qui permet d'attester de votre sérieux.

Est-il possible de contester les résultats de l'audit ?

En cas de contestation d'éléments du rapport d'audit, vous avez la possibilité de faire appel. Aussi, pour permettre un traitement efficace, cet appel doit être argumenté (explications, photos, etc.).

La réclamation doit être envoyée par courrier à Qualit'EnR ou par courriel à audit@qualit-enr.org. Le délai de réponse est de deux mois maximum.

Comment programmer la contre-visite ?

Une fois les non-conformités corrigées, il suffit d'envoyer l'attestation de correction des défauts (fournie avec le rapport d'audit) à l'organisme de contrôle. Il prendra alors contact avec vous pour convenir d'un rendez-vous et valider les modalités financières de cette contre-visite.



Comment se déroule la contre-visite ?

La contre-visite permet simplement à l'auditeur de s'assurer que les non-conformités relevées lors du premier audit ont bien été corrigées.

Quel est le coût d'une contre-visite ?

Il varie de 90 € HT à 205 € HT en fonction de l'organisme de contrôle et du type de système audité, sauf pour QualiPV 36 où le coût varie de 0 à 165 € HT, QualiPV 500 (300 € HT) et Qualisol Collectif (300 € HT). Il est à régler directement à l'organisme de contrôle, selon les modalités définies par celui-ci. Le coût de la contre-visite est inscrit dans le rapport d'audit.

Quelles sont les conséquences concrètes d'une suspension ?

Au moment de l'annonce de la suspension, votre entreprise n'est plus titulaire de la qualification. Ainsi, vous ne pouvez plus faire usage de la marque sur aucun support, vous n'êtes plus référencé dans l'annuaire du site www.qualit-enr.org et vous ne pouvez plus bénéficier des avantages de la qualification (éligibilité aux aides, aux CEE, informations, etc.)

C'est pourquoi, il est important de corriger rapidement les non-conformités relevées sur l'installation.

Qualit'EnR, l'association spécialiste de la qualité d'installation dans le domaine des énergies renouvelables

Depuis 2006, l'association Qualit'EnR fédère les acteurs engagés dans le développement qualitatif des énergies renouvelables : représentants des installateurs, des industriels, des institutionnels et des clients/utilisateurs.

Avec plus de 33 000 qualifications actives et plus de 100 000 contrôles de réalisation, Qualit'EnR s'impose comme le leader européen de la qualification d'entreprises du secteur des énergies renouvelables.

ACCOMPAGNER LES ENTREPRISES

L'objectif de Qualit'EnR est de permettre à un maximum d'entreprises, notamment artisanales, d'accéder à la qualification dans le domaine des énergies renouvelables.

Qualit'EnR s'inscrit dans un cadre rigoureux incluant :

- Des procédures écrites élaborées sur la base de la norme de qualification NF X50-091.
- Une gestion indépendante et impartiale des dossiers et demandes de qualification.
- Un suivi attentif de la qualité des installations avec des contrôles de réalisations sur le terrain : plus de 100 000 audits réalisés depuis 2007, constituant une démarche inédite à cette échelle.

Qualit'EnR
24 rue Saint-Lazare • CS 50020 • 75009 PARIS



POUR EN SAVOIR PLUS

www.qualit-enr.org
01 48 78 70 90
audit@qualit-enr.org

