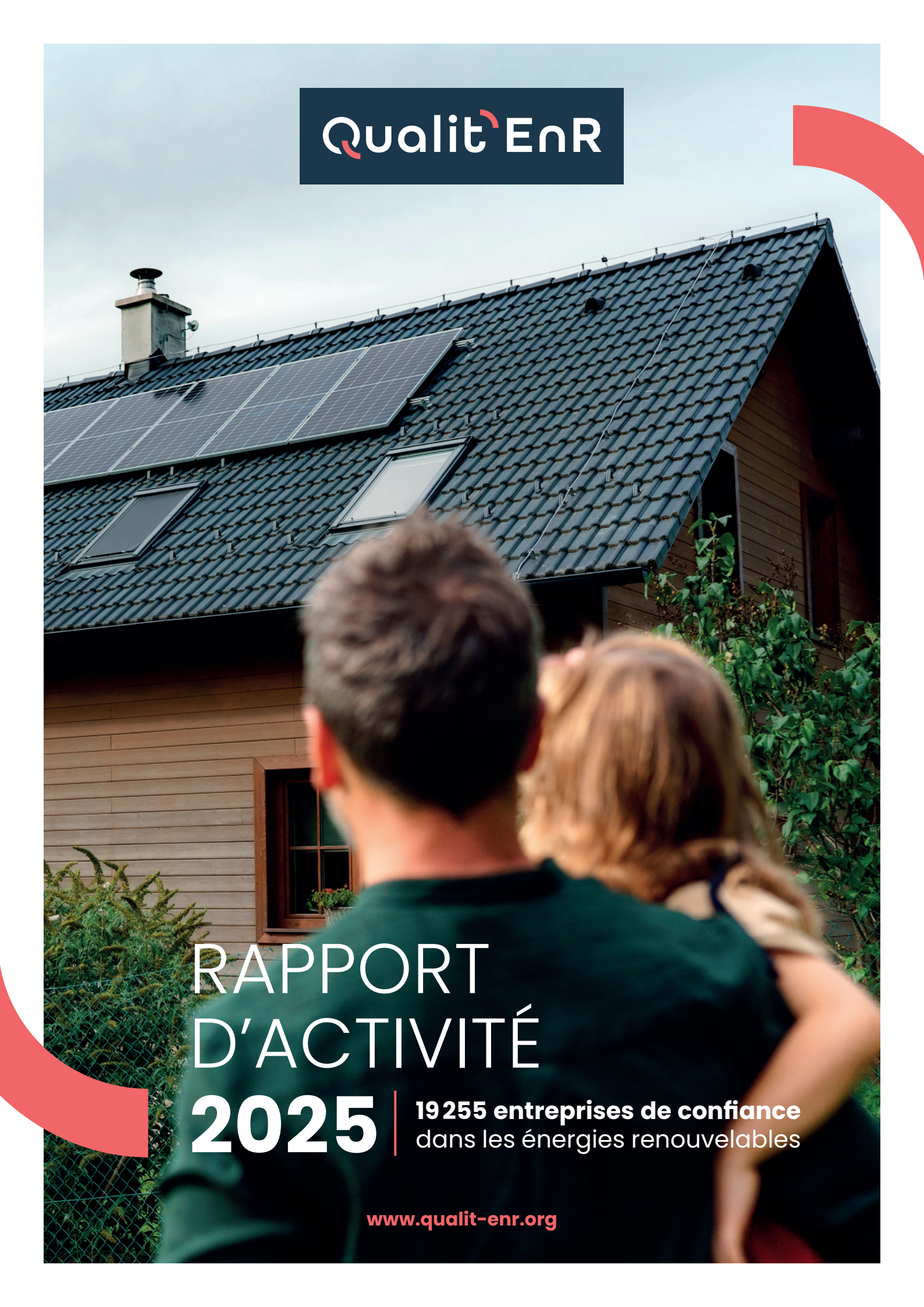


The background image shows a two-story house with a dark blue tiled roof. Several solar panels are installed on the roof. A chimney is visible on the left side of the roof. In the foreground, the back of a man's head and shoulders are visible, looking towards the house. A woman is partially visible behind him. The house has light brown horizontal siding and a window with a flower box. There are green bushes and a green fence in the foreground. A red curved graphic element is on the right side of the top. Another red curved graphic element is on the left side, partially overlapping the text.

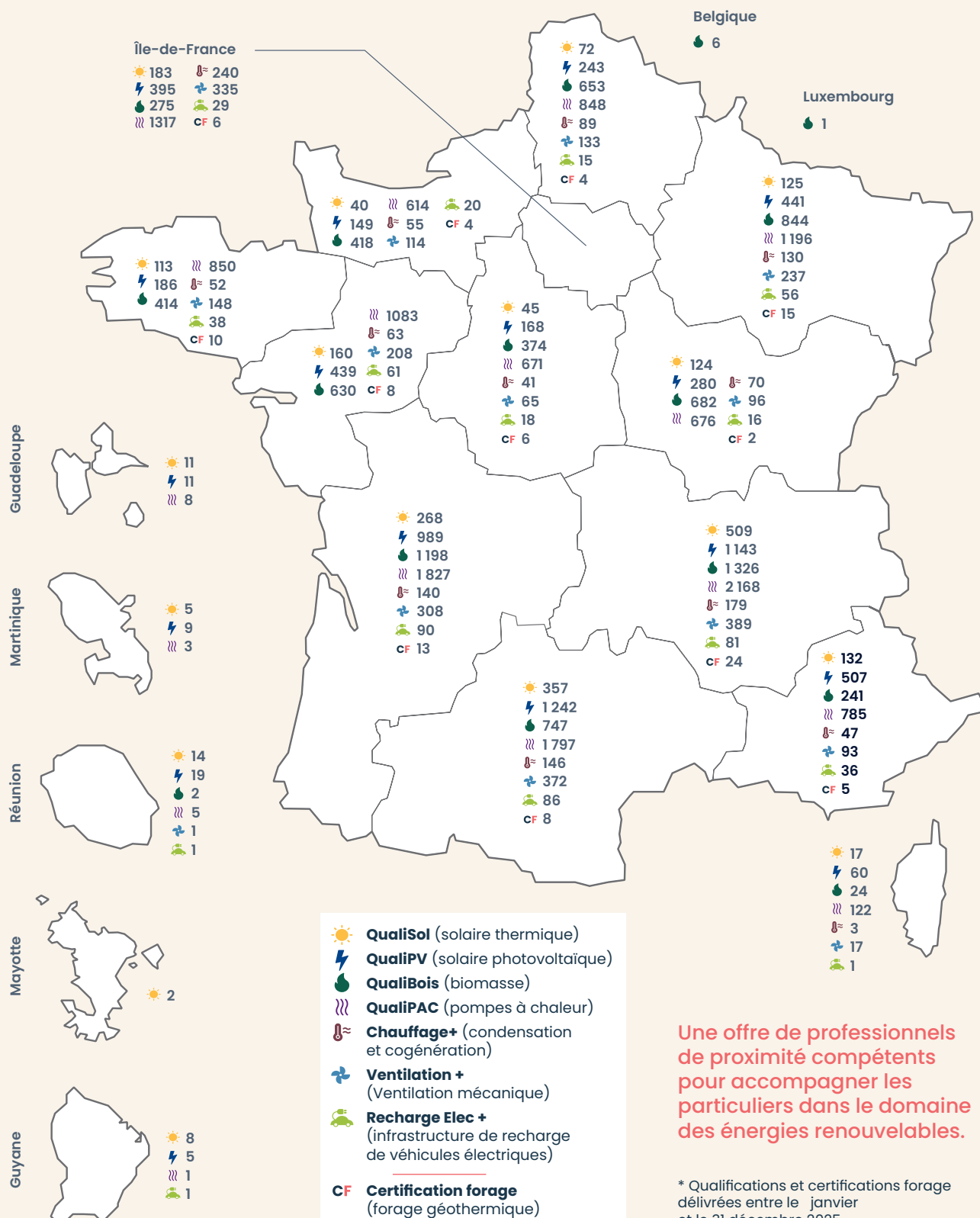
Qualit'EnR

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

19255 entreprises de confiance
dans les énergies renouvelables

www.qualit-enr.org

34 590 qualifications et 105 certifications forage : 19 255 entreprises engagées*



Sommaire

4 QUALIFICATION & CERTIFICATION	6 AUDIT	8 FORMATION	10 COMMUNICATION	12 MARKETING & RELATION CLIENT
14 QUALITÉ	15 DIGITALISATION DES SERVICES	16 APPELS & RÉCLAMATIONS	17 ORGANISATION	19 GOUVERNANCE

« L'année 2025 aura été, à bien des égards, une année de contrastes. Dans un contexte énergétique et réglementaire mouvant, marqué par des épisodes de stop-and-go sur les aides et par un moratoire bousculant l'élan de certaines filières, Qualit'EnR a su tenir le cap, sans jamais perdre de vue l'essentiel : accompagner les entreprises qui font le choix de la qualité.

Même lorsque nos filières atteignent une forme de maturité, des événements extérieurs fragilisent leur équilibre du jour au lendemain. Les dispositifs d'aides financières, véritables catalyseurs de notre marché, peuvent aussi devenir des facteurs de vulnérabilité pour les entreprises qui en dépendent. Face à cette réalité, notre rôle reste d'être un repère stable, une référence solide dans un environnement incertain.

C'est dans cet esprit que nos équipes et nos bénévoles ont relevé les défis du quotidien. Les périodes d'emballement des demandes de qualification ont été absorbées avec efficacité. Les nouveaux critères imposés par l'évolution de la réglementation ont été intégrés avec rigueur. Et dans le même temps, nous avons su prendre de la hauteur pour construire l'avenir : internalisation des services informatiques et audits opérationnels, développement d'outils numériques pour simplifier le quotidien des installateurs.



2025 restera également une année record pour Qualit'EnR, avec un niveau inédit de qualifications délivrées et d'audits réalisés. Ces résultats reflètent l'implication de l'ensemble de nos administrateurs bénévoles, collaborateurs et partenaires, que je remercie sincèrement. C'est grâce à leur implication que nous affichons aujourd'hui une note de satisfaction de 4 étoiles, fruit d'un travail de fond engagé depuis l'internalisation de notre service Marketing et Relation Client.

Enfin, 2025 clôture notre vingtième année d'existence. Vingt ans au service de la qualité des installations en énergies renouvelables. Vingt ans d'engagement collectif. À cette occasion, l'association adopte une nouvelle identité visuelle, plus moderne, à l'image d'une association résolument tournée vers l'avenir. En 2026, nous aborderons les défis avec la même détermination, celle d'une structure agile et engagée, fière de contribuer chaque jour à une transition énergétique de qualité. »

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 labels qualité et en font un critère indispensable pour s'assurer de la bonne utilisation de leurs aides.

2^e
meilleure année en
termes de demandes
de qualifications reçues

#engagés

36 402
demandes
de qualifications étudiées
par des représentants
de la filière

#rigoureux

40 %
de dossiers
validés du 1^{er} coup

#apprenants

► **87 %**

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).

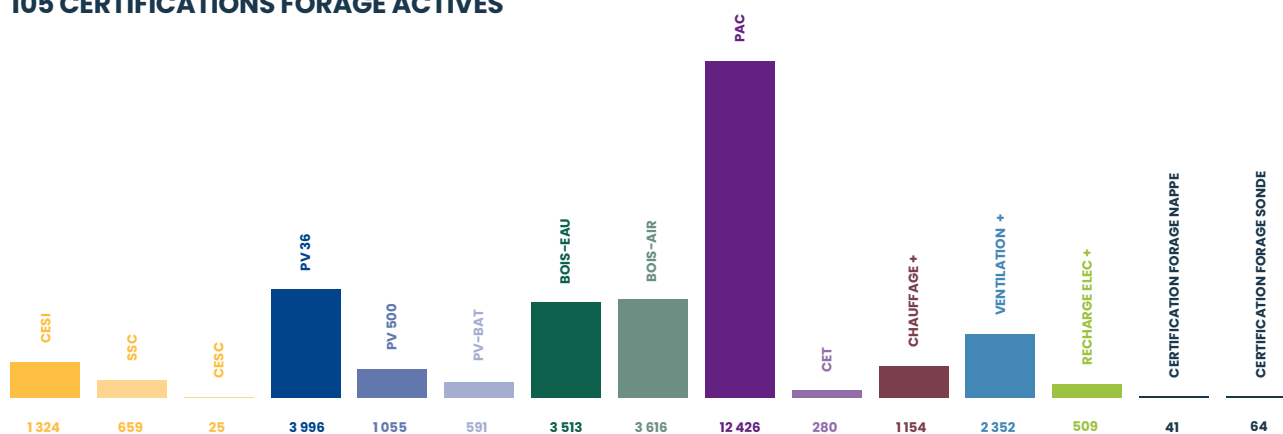
► **65 %**

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 ET DES CERTIFICATIONS FORAGE AU 2 JANVIER 2026

**31 500 QUALIFICATIONS ET
105 CERTIFICATIONS FORAGE ACTIVES**



84 % DE QUALIFICATIONS
DÉLIVRÉES EN MOINS DE 2 MOIS

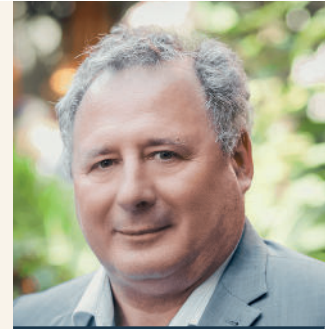
41 % DES QUALIFICATIONS
DÉLIVRÉES EN MOINS DE 1 MOIS



2025 marque une nouvelle année record pour Qualit'EnR, avec un nombre historique de qualifications délivrées.

Relever ce défi de croissance, tout en maintenant notre niveau d'exigence qualité est une vraie fierté. Cette croissance s'accompagne d'avancées structurantes : certification forage et dématérialisation de nos outils et process, déployés dès le premier trimestre 2026.

Cette performance n'aurait pas été possible sans l'engagement remarquable de nos équipes et bénévoles. Merci à chacun



**GAËL
PARRENS**

Président de
l'instance de
Qualification

ACTIONS CLÉS EN 2025

34 590 qualifications délivrées, record historique

En 2025, dans un contexte marqué par un volume de demandes parmi les plus élevés enregistrés, notre organisation a délivré 34 590 qualifications, un record historique. Pour accompagner cette dynamique, nous avons renforcé les équipes et optimisé nos processus d'instruction.

Cette capacité à absorber une charge inédite tout en maintenant la rigueur et la fiabilité des décisions témoigne de la solidité de notre dispositif et notre capacité d'adaptation.

Ce résultat reflète l'engagement collectif de nos équipes et la confiance des entreprises engagées dans notre dispositif qualité.

Premières certifications Forage : une étape fondatrice

2025 marque un tournant pour le forage géothermique : Qualit'EnR a délivré les premières certifications Forage, obligatoires depuis le 1^{er} juillet 2025 pour les entreprises intervenant en géothermie de minime importance. 81 entreprises ont obtenu leur certification, concrétisant la transition après l'extinction de Qualiforage.

Ce résultat repose sur un partenariat solide entre Qualit'EnR, les représentants du forage et les élus, mobilisés pour structurer durablement la filière.

Nouveaux critères « référent technique » pour Chauffage+ et Ventilation+

À la suite de la modification des arrêtés du 17 mars 2025, Qualit'EnR a intégré les nouveaux critères de compétences applicables aux référents techniques des qualifications Chauffage+ et Ventilation+. Nos processus d'instruction ont été adaptés pour accompagner l'évolution du dispositif de formation, entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2025.

Au-delà de la conformité réglementaire, cette évolution vise à renforcer les compétences des professionnels du bâtiment et la qualité des rénovations énergétiques, tout en consolidant la crédibilité des entreprises qualifiées.

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 120 000 contrôles ont été assurés depuis 2007.

18 771
audits réalisés

 dans toute la France
(+ 2 % vs 2024)

#engagés
300
avis collectés

auprès des entreprises

#rigoureux
1 493
levées de suspension

après correction des défauts

#apprenants
► 88 %
D'AUDITS SATISFAISANTS

Près de 9 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.

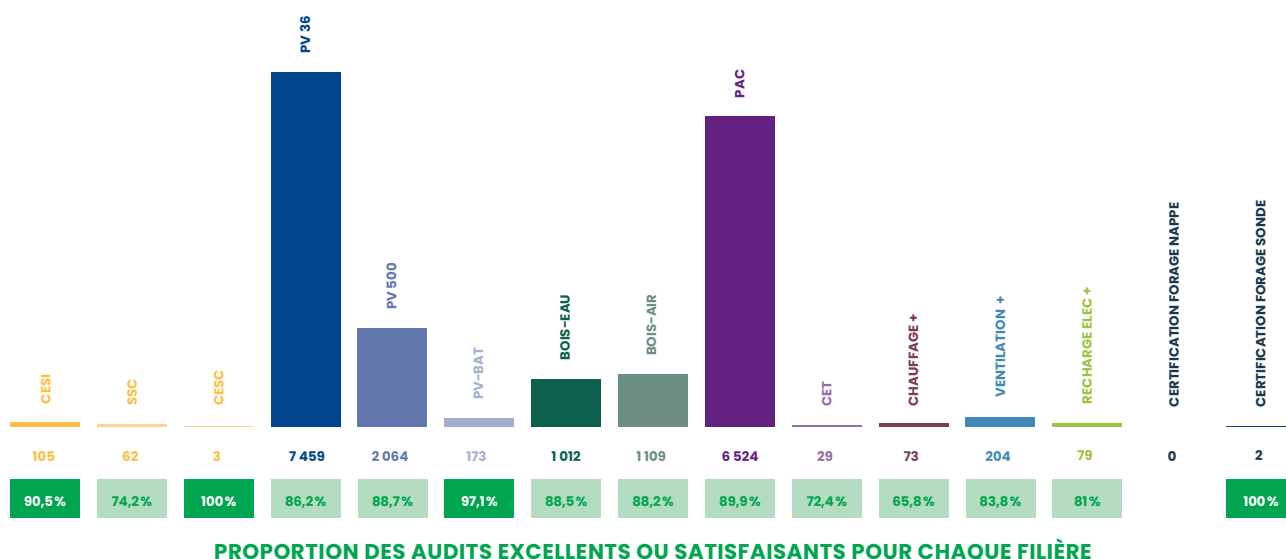
► 3 857
INSTALLATIONS CORRIGÉES

Grâce aux audits, 3 857 installations ont été corrigées en 2025 dans l'intérêt de leurs utilisateurs avec 2 380 contre-visites organisées pour s'assurer de la correction des défauts les plus importants.

► 99 %
DE CLIENTS SATISFAITS

Les audits sont l'occasion de mesurer la satisfaction client concernant la prestation de l'entreprise qualifiée. 99 % des 15 975 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





2025 est une année record en nombre d'audits réalisés, mais derrière cette performance, les résultats appellent à la vigilance : 1 installation sur 8 présente encore au moins une non-conformité majeure et dans certaines filières, plus d'1 sur 3.

Ces constats renforcent notre conviction : l'accompagnement individualisé des entreprises reste indispensable pour construire une filière solide, homogène et digne de confiance, pour les installateurs comme pour les consommateurs. »



**CHRISTOPHE
RAMBLA**
GT Audit
& Technique

ACTIONS CLÉS EN 2025

Certification forage : structuration du dispositif d'audit

Dans le cadre du déploiement de la certification forage, Qualit'EnR a contribué, aux côtés de la DGPR et des experts de la GMI, à la définition des critères d'audit applicables aux entreprises certifiées. Ces dispositions ont été intégrées au dispositif de contrôle, et l'ensemble des auditeurs a été formé aux deux grilles d'évaluation : sonde et nappe.

Face aux enjeux de couverture des exigences réglementaires lors des audits de chantier, Qualit'EnR et les représentants de la filière ont proposé des solutions opérationnelles adaptées aux réalités du terrain.

Qualit'EnR renforce son expertise avec des auditeurs internalisés

En 2025, Qualit'EnR a franchi une étape structurante en internalisant une partie de ses audits grâce au recrutement d'une équipe dédiée. Ce choix stratégique permet de mobiliser des ressources expertes sur les audits à forte valeur ajoutée, notamment pour les qualifications et certifications à haute technicité.

Au-delà de la maîtrise technique, cette évolution renforce le savoir-faire de Qualit'EnR sur une de ses missions historiques et contribue à la qualité des contrôles ainsi qu'à la crédibilité des labels délivrés.

Améliorer la qualité des installations : deux expérimentations menées avec l'ADEME

► Audits d'auditeurs

Qualit'EnR a contrôlé les audits réalisés par ses partenaires QUALIGAZ EVONIA, COPRAUDIT et CONSUEL. Si les compétences techniques des auditeurs sont jugées solides, certains points pédagogiques ont conduit à des actions correctives afin d'améliorer la qualité des prestations, globalement conformes aux exigences RGE et à la norme NF EN ISO/CEI 17020.

► Audits avec montée en toiture

60 audits d'installations de chauffage au bois menés en Auvergne-Rhône-Alpes, Grand-Est et Occitanie ont évalué l'intérêt de la montée en toiture pour détecter les non-conformités. Si l'accès aux combles s'avère pertinent, la montée en toiture reste impossible dans 41 % des cas.

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.

139

audits réalisés
par 2 ingénieurs (+83%)

#engagés

37

experts techniques
bénévoles

#rigoureux

167

évolutions
apportées aux QCM
de formation

#apprenants

► 446

**PLATEFORMES
TECHNIQUES AGRÉÉES**

► 494

**AGRÉMENTS
DE FORMATEURS**

► 73%

DE RÉUSSITE DES STAGIAIRES À L'ÉVALUATION

SATISFACTION DES STAGIAIRES

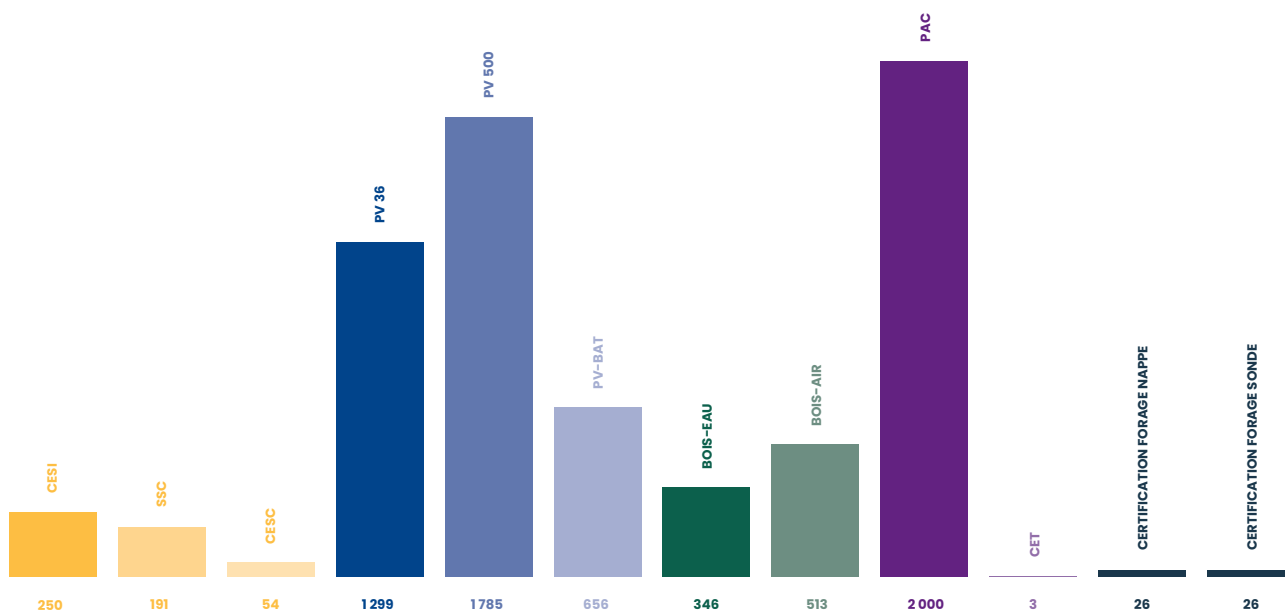
96 % **Prestation** de l'organisme agréé

87 % **Contenu** de la formation

98 % **Compétence** du formateur

RÉPARTITION DES STAGIAIRES PAR FILIÈRES

7 149 PROFESSIONNELS FORMÉS EN 2025





2025 marque un tournant dans la formation des installateurs. Après des volumes exceptionnellement élevés sur les filières bois, photovoltaïque et pompe à chaleur, le rythme des formations retrouve un niveau cohérent avec une filière arrivée à maturité.

La formation restant un levier essentiel de montée en compétences et d'amélioration des pratiques, Qualit'EnR renforce son réseau de centres agréés sur tout le territoire afin de garantir des parcours de qualité, exigeants et homogènes. Former aujourd'hui, c'est bâtir la filière de demain »



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

ACTIONS CLÉS EN 2025

Deux actions phares pour la montée en compétences

► Formation Perform'PAC – FEEBAT

Qualit'EnR a contribué, avec le Costic, La Solive et Octeo, à la conception de Perform'PAC, formation FEEBAT conforme Qualiopi. Déployée via un réseau de centres et formateurs habilités, elle forme les professionnels aux bonnes pratiques d'entretien des PAC pour optimiser les performances des installations et accompagner les utilisateurs finaux.

► Formation des conseillers France Rénov' (2019-2025)

Pendant six ans, Qualit'EnR a accompagné l'ADEME dans la formation des conseillers France Rénov' sur quatre filières EnR. Alliant théorie, pratique et mises en situation, ce dispositif a formé plus de 700 conseillers sur 78 sessions partout en France. Désormais internalisée à l'Anah, nous espérons que cette dynamique, essentielle au conseil des particuliers, sera poursuivie.

Qualit'EnR obtient l'agrément ministériel en performance énergétique

En 2025, Qualit'EnR a obtenu l'agrément ministériel de la DHUP et de la DGEC, devenant l'un des organismes conventionnés pour agréer les organismes de formation et formateurs sur la formation des professionnels à la performance énergétique.

Cette reconnaissance récompense trois années d'engagement dans la conception et le déploiement de RENO PERF, formation FEEBAT dédiée à la performance énergétique.

Grâce à sa double expertise en qualification et contrôle de la formation, Qualit'EnR a contribué au développement de formations spécifiques aux chaudières gaz et à la ventilation mécanique.

QCM en ligne : une plateforme pour moderniser les examens des référents techniques

Développée en interne par l'équipe informatique de Qualit'EnR, la plateforme numérique dédiée aux QCM en ligne est opérationnelle et utilisée par les centres de formation agréés par Qualit'EnR. Ainsi, depuis mars 2026, les candidats aux QCM de validation des formations agréées doivent passer par cet outil.

Une modernisation concrète au service de la qualité de la rénovation énergétique.

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.

543

articles
dans la presse
et les medias

#engagés

8

témoignages
de professionnels
dans le journal

#rigoureux

25

actualités
publiées sur
www.qualit-enr.org

#apprenants

RÉPARTITION DES ACTIONS DE COMMUNICATION PAR CIBLES

PROFESSIONNEL

• Information

Journal trimestriel :
4 numéros avec **64 pages de contenu exclusif**

Flash Infos envoyés par mail :
267 informations thématiques

• Promotion

+ de 600 000 visiteurs sur notre site

+ de 100 000 recherches effectuées
sur notre annuaire

Marketing : **11 988 produits commandés**
sur la e-boutique
et **16 039 kits de communication** expédiés

PARTICULIER

• Expertise

11 communiqués de presse,
11 ITW réalisées

• Promotion

543 articles de presse,
dont **1 passage TV/radio**

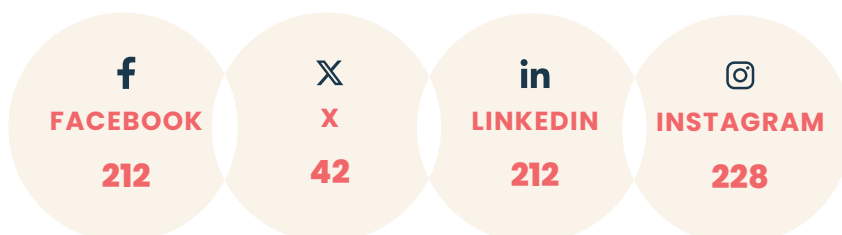
Plus de 1 000 000 de supports
de communication édités
(dépliants, affiches, autocollants, etc.)

• Accompagnement

89 actualités publiées

PUBLICATIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- ▶ **694 POSTS DIFFUSÉS**
- ▶ **350 000 IMPRESSIONS**





2025 a été une année exceptionnelle pour notre pôle communication. Refonte de l'identité graphique, préparation des 20 ans de l'association, intégration des obligations liées à la certification forage : les équipes ont relevé ces défis simultanément, avec sérieux et engagement.

Ce travail de fond, souvent invisible, donne pourtant du sens et de la lisibilité à toutes nos actions. Je suis fier de ce que nous avons accompli ensemble.

2026 s'annonce déjà comme une année de célébration, portée par une nouvelle identité, des outils renouvelés et des équipes plus mobilisées que jamais. »



© Anne Séphie Nival - Le Télégramme

RICHARD LOYEN
Délégué
aux affaires
publiques

ACTIONS CLÉS EN 2025

Certification forage : adaptation des outils et de la communication

En 2025, Qualit'EnR a engagé un important travail pour intégrer les évolutions liées à la certification forage : adaptation des outils existants, création de nouveaux dispositifs, rédaction d'un guide dédié... Deux annuaires ont également été déployés, l'un recensant les entreprises certifiées forage nappe et/ou sonde, l'autre les entreprises suspendues, résiliées ou en retrait, conformément aux exigences réglementaires.

Le site de Qualit'EnR a aussi évolué : nouvelles pages dédiées distinguant clairement qualifications et certifications, contenus refondus et suppression des références à la qualification Qualiforage.

Qualit'EnR modernise ses logos

Après 20 ans sans évolution, Qualit'EnR a engagé en 2025 la refonte de son identité graphique et de ses 7 marques de qualifications, déployée en janvier 2026. Mené pendant six mois avec les permanents, élus et partenaires, ce projet incarne la devise de l'association : « nouvelle identité, même énergie ».

Modernité, cohérence et continuité ont guidé cette refonte afin de préserver la reconnaissance des marques tout en renforçant la lisibilité de l'ensemble. Une base solide pour les prochaines décennies.

Qualit'EnR sur le terrain au cœur des filières

En 2025, Qualit'EnR a renforcé sa présence sur les grands rendez-vous de la filière : BePOSITIVE, Congrès UMGCCP, États Généraux de la Chaleur Solaire, Rencontres des Métiers du Bâtiment by CAPEB, Université de l'Autoconsommation Photovoltaïque, Interclima, EnerGaïa... Autant d'occasions de valoriser l'engagement des professionnels, promouvoir les signes qualité et renforcer les liens durables avec les acteurs de terrain.

Ces échanges directs restent essentiels pour comprendre les réalités du terrain et mieux accompagner les professionnels au quotidien.

Accompagner et satisfaire les professionnels

Qualit'EnR place l'optimisation et l'amélioration continue de ses services au cœur de ses priorités. Réactivité, fluidité et proximité guident chaque interaction avec les professionnels. Accompagnement, traitement des demandes, suivi des dossiers : tout est pensé pour offrir une expérience simple, efficace et conforme aux exigences de qualité de l'association.

79 %

de satisfaction
des entreprises
qualifiées

#engagés

+12 %

de dossiers reçus
des organisations
professionnelles
conventionnées

#rigoureux

129

**pré-instructeurs
conventionnés**
inscrits sur la plateforme
de formation dédiée

#apprenants

RELAIS DE PROXIMITÉ AU SERVICE DES INSTALLATEURS

Qualit'EnR s'appuie sur un réseau d'organisations conventionnées (CAPEB, FFB) pour promouvoir les qualifications et accompagner les entreprises dans leurs démarches. Ces relais de proximité incarnent l'ADN de l'association : une démarche qualité portée collectivement par les professionnels du secteur.

▶ 190

**pré-instructeurs
conventionnés** répartis sur
tout le territoire

▶ 12 465

**dossiers transmis
par des organisations
conventionnées**
(+12 % vs 2023)

▶ 94 %

des pré-instructeurs
conventionnés **satisfaits des
services de Qualit'EnR**

SATISFACTION DES ENTREPRISES QUALIFIÉES

La satisfaction des entreprises est une priorité pour Qualit'EnR. Grâce à un accompagnement adapté tout au long du parcours de qualification, l'association veille à apporter une réelle valeur ajoutée aux professionnels.

**▶ NOTE GOOGLE
4/5**

▶ NPS* 9,1
(+6,9 points vs 2025)

* Net Promoter Score, indicateur
de recommandation

▶ 74 %

**des demandes
électroniques traitées
en moins de 48h**



La relation avec les entreprises est au cœur de notre mission. Rester disponibles, réactifs et humains, même en période de forte activité, est une exigence forte.

Depuis deux ans, nous renforçons cet accompagnement avec des campagnes d'appels sortants pour anticiper les échéances de qualification et des welcome calls dédiés aux nouvelles entreprises.

Autant d'actions qui traduisent notre volonté d'être un partenaire de confiance à chaque étape du parcours des installateurs. »



**ANDRÉ
JOFFRE**
Président
de Qualit'EnR

ACTIONS CLÉS EN 2025

Renforcer l'accompagnement des OP conventionnées

Les organisations professionnelles conventionnées jouent un rôle clé dans la promotion des qualifications et l'accompagnement des entreprises. En 2025, Qualit'EnR a lancé une plateforme de formation dédiée à ses partenaires, avec vidéos, tutoriels, guides et replays de webinaires. Deux webinaires ont également été organisés : l'un sur les procédures d'audit (61 participants), l'autre sur les déménagements et procédures annexes (68 participants).

Des actions concrètes pour renforcer la qualité et l'efficacité du traitement des demandes de qualification.

Une 4^e étoile Google qui récompense nos efforts

En 2025, Qualit'EnR obtient une note Google de 4/5, reflet du travail engagé sur la qualité de service, la réactivité et l'écoute des entreprises.

Cette nouvelle étoile traduit la satisfaction croissante des professionnels et valide les actions engagées ces dernières années pour améliorer chaque point de contact. Une reconnaissance qui encourage Qualit'EnR à poursuivre ses efforts avec la même exigence.

Garantir la continuité de service : un investissement RH majeur

Face à un pic d'activité exceptionnel, Qualit'EnR a réalisé un important investissement RH pour maintenir son niveau de service. Sept intérimaires ont renforcé les équipes permanentes afin de garantir l'ouverture du standard téléphonique et la continuité du traitement des dossiers.

Un engagement guidé par une conviction forte : quelles que soient les circonstances, les entreprises doivent pouvoir joindre leurs interlocuteurs, obtenir des réponses et voir leurs demandes traitées dans les meilleurs délais. La disponibilité est un engagement, même dans les périodes les plus tendues.

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 NFX50-091 pour la qualification d'entreprise, la norme NF EN ISO/IEC 17065 pour la certification 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.

19

audits internes
pour faire vivre
l'amélioration continue

#engagés

Près de 90

**engagements
déontologiques**
pour garantir impartialité,
indépendance &
confidentialité

#rigoureux

185

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

#apprenants

ACTIONS CLÉS EN 2025

Première évaluation ministérielle : zéro écart constaté

Dans le cadre de son agrément d'organisme de qualification, Qualit'EnR a fait l'objet de sa première évaluation ministérielle, menée sur 4,5 jours. L'audit a porté sur les procédures, les compétences des instructeurs et qualificateurs, l'échantillonnage de dossiers et l'observation des instances.

Aucun écart n'a été relevé à l'issue de cet audit exigeant. La transparence et la disponibilité de l'association ont été saluées par les auditeurs. Cinq points forts et deux points de vigilance ont également été identifiés et intégrés au plan d'amélioration continue.

Certification forage : mise en conformité du pôle qualité

Dans le cadre de la demande d'accréditation pour la délivrance des certifications forage, le pôle qualité a piloté, avec les différents pôles de l'association, un important travail de mise en conformité du système qualité avec les exigences propres à ce domaine.

Cette démarche a reposé sur une analyse rigoureuse des référentiels et l'adaptation des processus internes, dans le but de garantir la fiabilité et la crédibilité de nos activités.

Qualit'EnR, membre fondateur de Qualiconform

Dans le cadre de la réforme de l'accréditation des organismes de qualification, Qualit'EnR a contribué à la création de l'association QUALICONFORM, officiellement constituée le 3 juin 2025.

Membre fondateur, Qualit'EnR participe ainsi à l'évaluation de la conformité des organismes de qualification aux exigences de la norme NF X50-091 en matière de transparence, d'indépendance et d'impartialité, notamment pour les qualifications volontaires.

Cette implication se traduit aussi par la nomination d'Élodie Rodio au Conseil d'administration de l'association.

Moderniser et simplifier les démarches

Qualit'EnR poursuit, avec son prestataire informatique, la digitalisation de ses services afin de dématérialiser les demandes de qualification. En parallèle, une démarche de simplification des processus internes est menée avec l'ensemble des équipes pour renforcer la fluidité et la robustesse de l'organisation, au bénéfice des métiers et des entreprises engagées à nos côtés.



La digitalisation de nos services est un levier essentiel pour accomplir notre mission. Standardiser et moderniser nos outils répond à un double objectif : améliorer l'expérience des entreprises et renforcer la qualité de nos processus. Cette transformation nous apporte plus de fluidité, de fiabilité et de traçabilité.

Bien plus qu'un chantier technique, c'est une évolution structurante menée avec exigence, au service de la qualité et de la confiance. »



**TEDDY
PUAUD**
Délégué général
de Qualit'EnR

ACTIONS CLÉS EN 2025

Transformation numérique : un chantier stratégique

En 2025, Qualit'EnR a franchi une étape structurante en internalisant ses compétences informatiques avec la création d'une équipe dédiée pilotée par le CTO.

Cette évolution renforce la robustesse des systèmes et la capacité de l'association à faire évoluer ses outils de manière autonome. Premier résultat concret : la mise en ligne d'un nouvel outil d'évaluation des futurs référents techniques, entièrement repensé.

Cette dynamique ouvre la voie à l'amélioration continue des services au bénéfice des organismes de formation et des entreprises labellisées.

Accélération et déploiement des premiers éléments de la GED

En 2025, Qualit'EnR a engagé un chantier structurant avec la refonte du compte pro des entreprises et le développement du formulaire de demande de qualification en ligne.

Menés en interne, ces travaux permettront dès le premier trimestre 2026 une dématérialisation complète des démarches : suppression des envois postaux, paiement en ligne sécurisé et signature électronique.

Une étape décisive vers l'objectif d'une qualification 100 % en ligne, accessible en quelques clics d'ici l'été 2027.

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.

Aucune

mis en demeure

pour utilisation frauduleuse et/ou abusive de nos logos

#engagés

+ de 78

décisions

prises de manière collégiale pour les appels

#rigoureux

674

réclamations traitées

dans le cadre de la démarche qualité

#apprenants

RÉCLAMATIONS

ACCOMPAGNER LES CLIENTS

Qualit'EnR a reçu 674 réclamations de clients en 2025 dont 49 % concernent des entreprises qualifiées par Qualit'EnR au moment de la réclamation.

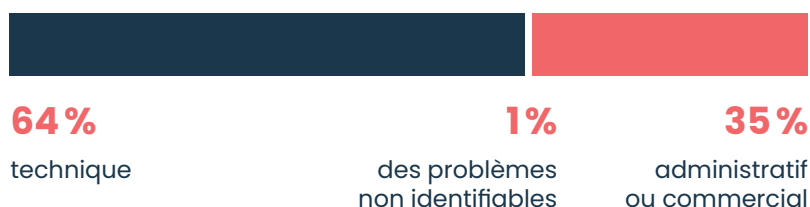
332
réclamations
recevables

DES CAS TRÈS ISOLÉS

1,7 % des entreprises qualifiées par Qualit'EnR en 2025 ont fait l'objet d'une réclamation, ce qui témoigne d'une grande satisfaction des clients envers les installateurs engagés pour la qualité.

1,7 %
d'entreprises
concernées
par une
réclamation

NATURE DU LITIGE DES 553 RÉCLAMATIONS RECEVABLES



DÉLAIS

95 % des réclamations reçues ont été traitées en moins d'une semaine.

APPELS

DIALOGUER AVEC LES ENTREPRISES

- ▶ **238 appels**
liés à leur **qualification (37 %)**
ou à un **audit (63 %)**

LES DÉCISIONS DE L'INSTANCE

- ▶ **20 radiations**
- ▶ **11 maintiens** de sanction
- ▶ **18 rejets** pour une durée de 2 ans
- ▶ **7 instructions** complémentaires
- ▶ **22 levées d'un blocage** ou suspension

Agir dans l'intérêt collectif

Acteur engagé et reconnu de la transition énergétique, Qualit'EnR s'implique activement au sein des instances professionnelles et groupes de travail de la filière. Par ses contributions aux travaux collectifs, l'association défend des standards d'excellence et contribue à structurer une filière solide, fiable et digne de la confiance des consommateurs et des pouvoirs publics.

6

organisations de référence

dans lesquelles Qualit'EnR s'investit en tant que membre

#engagés

Participation aux groupes de travail et instances externes pour peser sur les enjeux de la filière.

#rigoureux

1

groupe de travail par filière

pour partager, échanger et agir collectivement

#apprenants

QUALIT'ENR, UN INTERLOCUTEUR TECHNIQUE ET PRAGMATIQUE DES POUVOIRS PUBLICS

En 2025, Qualit'EnR a répondu aux sollicitations des pouvoirs publics (DHUP, DGPR, DGALN) en apportant des contributions factuelles et étayées : propositions fondées sur les données de l'association, analyses d'impact, participation aux groupes de travail sur les agréments de formation, les qualifications RGE, CertiForage et la certification foreurs d'eau. À chaque échange, l'association s'attache à formuler des réponses mesurées et opérationnelles, au service de la lisibilité et de la robustesse des dispositifs. Elle siège au comité de pilotage RGE-Audit de l'AQC et s'implique dans la gouvernance de Qualiconform.

QUALIT'ENR, UN MEMBRE ENGAGÉ AU SEIN DE NOMBREUSES ORGANISATIONS DE RÉFÉRENCE



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.

70
bénévoles

engagés dans
la vie associative

#engagés
24
membres

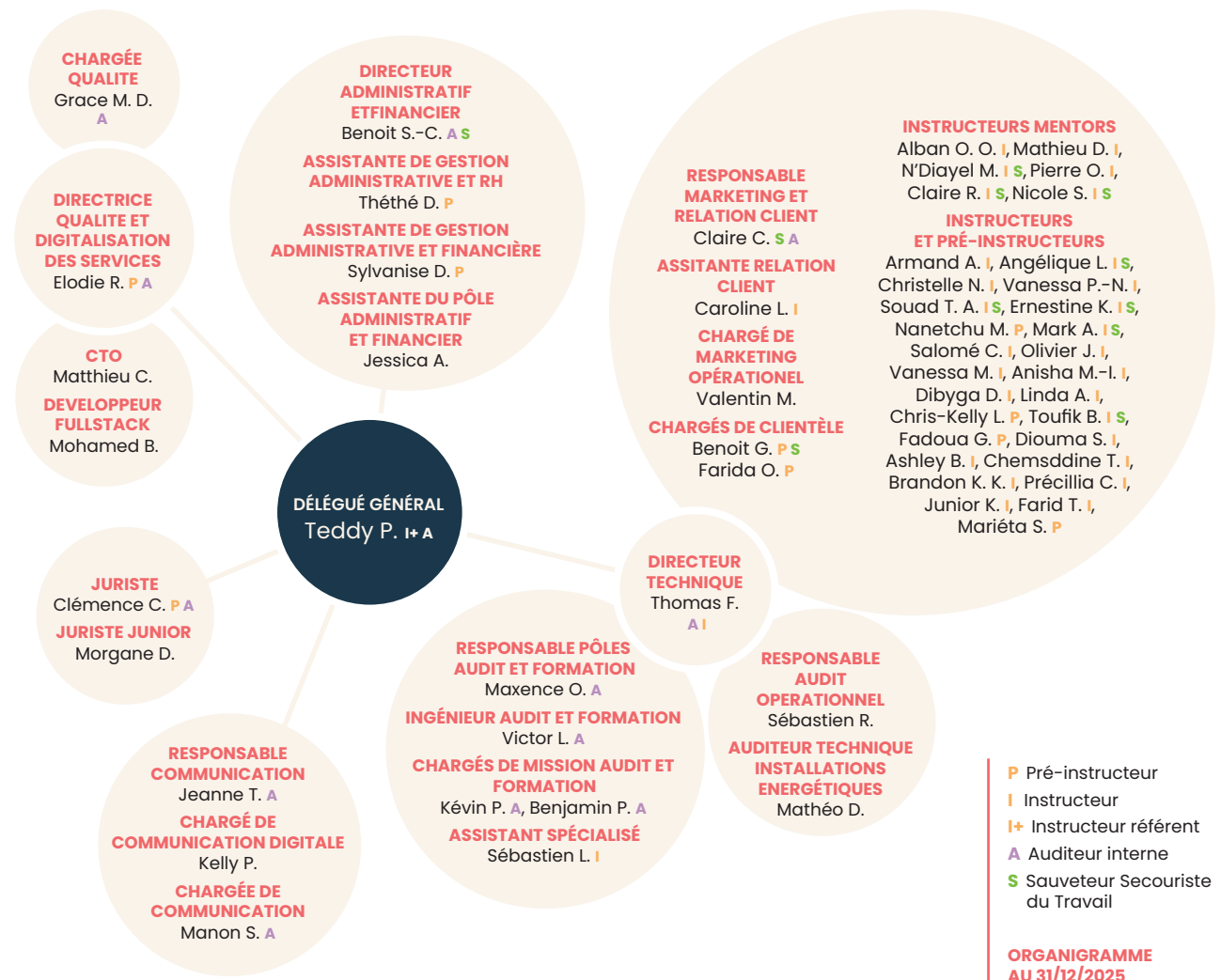
représentant les
parties prenantes

#rigoureux
+ de 41
jours consacrés tout ou partie
à la formation de nouveaux
collaborateurs

#apprenants

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

AFPG

SFEG

géothermie

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 intégrateurs électriciens,

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

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

QUALIT'ENR, 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	Solaire thermique
	QualiPV	Photovoltaïque
	QualiBois	Bois énergie
	QualiPAC	Pompe à chaleur
	Chauffage+	Condensation
	Ventilation+	VMC
	Recharge Elec +	IRVE
CF	Certification forage	Forage géothermique

Plus de 18 000 entreprises qualifiées et plus de 80 entreprises certifiées forage 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

62 rue de la Chaussée d'Antin 75009 Paris
Tél. +33 (0)1 48 78 70 90 • info@qualit-enr.org

Publication Juin 2026 • Photos de couverture ©iStock/Halfpoint
Conception graphique : Studio TROISQUATRE

www.qualit-enr.org