

engagement  
économies  
installateurs  
**EnR**  
chauffage  
bâtiment  
agrément  
**énergies**  
**RGE** annuaire  
renovation  
solaire  
**entreprise**  
logement  
chaleur  
**Particuliers**  
**renouvelables**  
photovoltaïque  
**qualité**  
**informer**  
énergie  
forage bois  
**apprentissage**  
**travaux**  
**installation**  
**formation**  
**développement**  
écologique



# Qualit'EnR

Développer la qualité d'installation dans  
les énergies renouvelables

Septembre 2019



engagement  
économies  
installateurs  
chauffage  
bâtiment  
agrément  
**EnR**  
énergies  
annuaire  
renovation  
**RGE**  
solaire  
entreprise  
logement  
Particuliers  
chaaleur  
renouvelables  
photovoltaïque  
qualité  
informer  
Energie  
forage  
bois  
apprentissage  
travaux  
installation  
formation  
développement  
écologique

# L'association

L'activité en bref

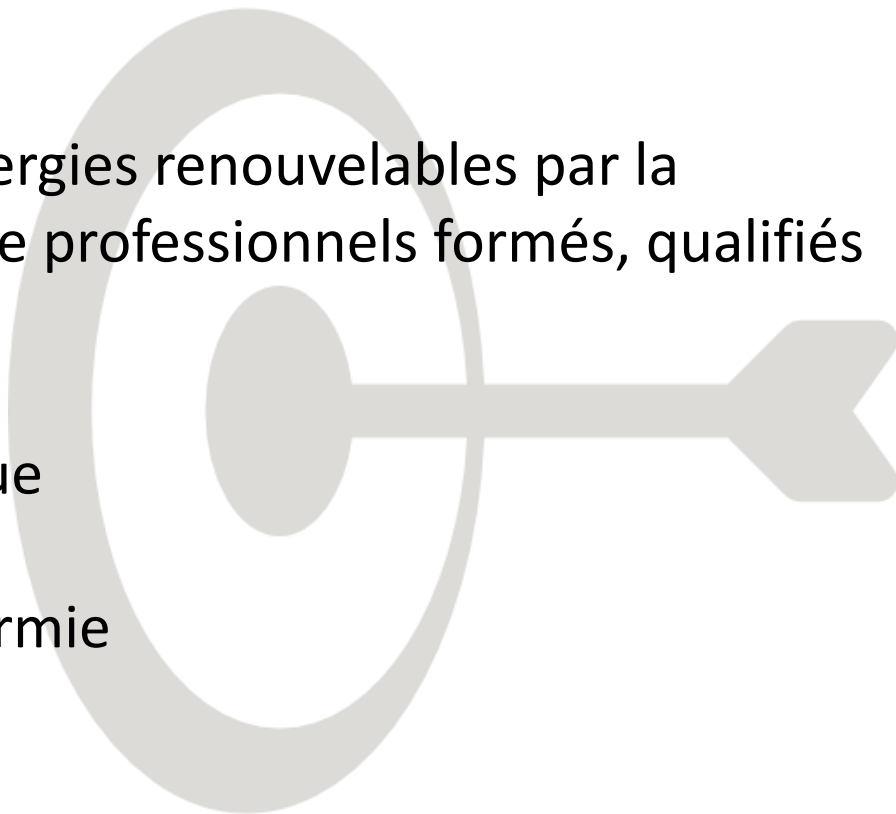




# L'objet associatif

**Vision** : développer les énergies renouvelables par la confiance avec une offre de professionnels formés, qualifiés et contrôlés.

- solaire thermique
- solaire photovoltaïque
- bois énergie
- aérothermie/géothermie





## L'objet associatif

**Moyens** : accompagner la filière professionnelle vers une montée en compétence et le respect des règles de l'art.

**80 000**

professionnels formés

**20 000**

qualifications actives

**40 000**

contrôles d'installation



# L'objet associatif

La **proposition de valeur** de Qualit'EnR :

Une **démarche qualité**  
pour les professionnels



Un **gage de confiance**  
pour les particuliers





# La gouvernance de Qualit'EnR

Qualit'EnR est une **association à but non lucratif** créée en 2006 par les principaux acteurs de la filière :





# Le fonctionnement de Qualit'EnR

Un cercle vertueux pour développer les bonnes pratiques :

Contrôle des  
**compétences**  
(formation)



Contrôle des  
**moyens**  
(qualification)

Contrôle du **résultat** (audit)



engagement  
économies  
installateurs **EnR**  
chauffage  
bâtiment agrément **énergies**  
**RGE** annuaire  
renovation  
entreprise solaire  
logement **Particuliers**  
chaaleur  
**renouvelables**  
photovoltaïque **qualité**  
informer  
Energie  
forage bois  
apprentissage  
**travaux**  
installation  
formation  
développement  
écologique

# QualiPAC en bref

Présentation de la qualification







# Un signe de qualité dédié



CESI

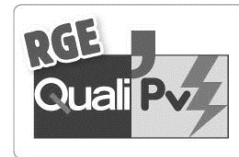
SSC

Collectif



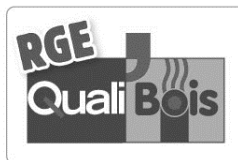
PAC

CET



Électricité

Intégration  
au Bâti

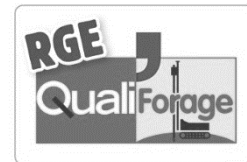


Air

Eau



Condensation  
Cogénération

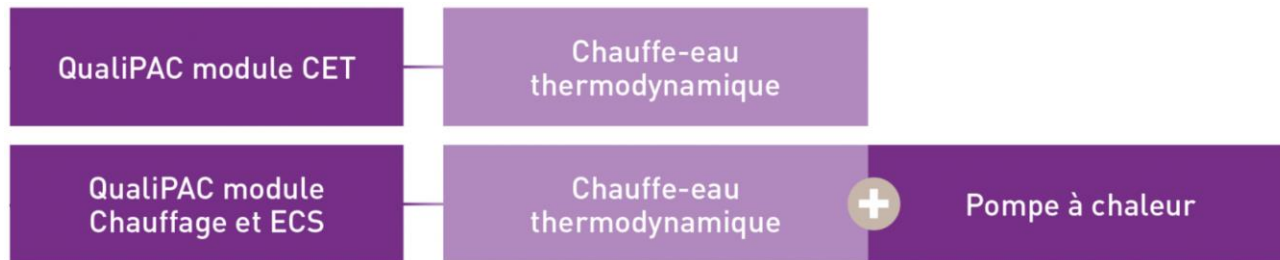


Nappe

Sonde



## 2 qualifications « gigognes »





## Les chiffres clés de QualiPAC

**Plus de 7 500 entreprises RGE QualiPAC actives** dans toute la France incluant :

- **7 500 qualifications actives « Chauffage et ECS »** pour l'installation de PAC sur vecteur EAU ou AIR



engagement  
économies  
installateurs **EnR**  
chauffage **énergies**  
bâtiment agrément  
**RGE** annuaire  
renovation  
**entreprise** solaire  
logement  
**Particuliers** chaleur  
**renouvelables**  
photovoltaïque  
**qualité**  
**informer**  
**Energie** forage bois  
apprentissage  
**travaux**  
**installation**  
**formation**  
**développement**  
écologique

# REX des audits QualiPAC

Le point sur les défauts constatés  
lors des contrôles de réalisation





# Les audits QualiPAC



Validation du respect  
des **règles de l'art**



**Contrôle**  
à vocation **pédagogique**



Mesure de la  
**satisfaction**  
des utilisateurs



## 8 000

audits d'installations  
depuis 2010

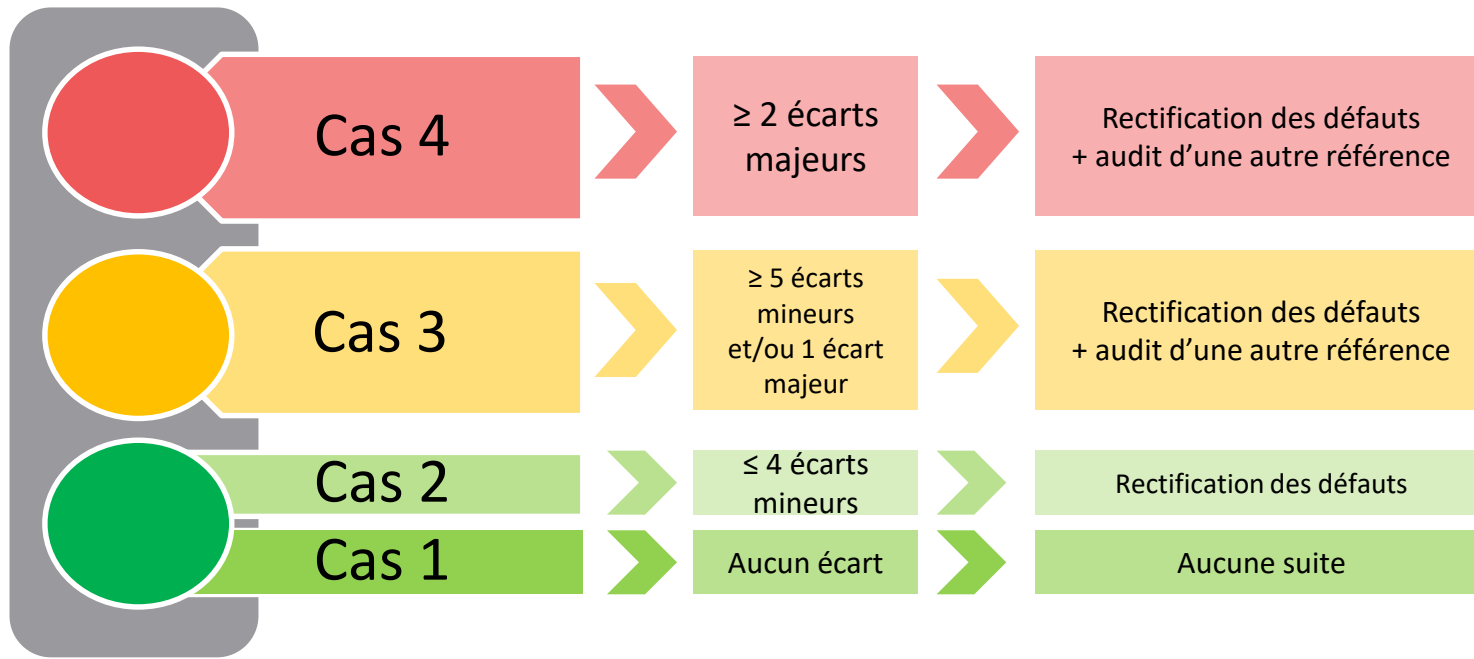


## 4 141

Installations corrigées  
depuis 2010



# Les niveaux de qualité





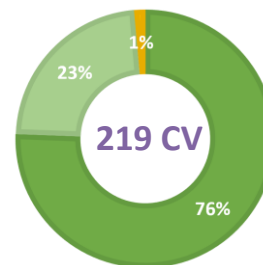
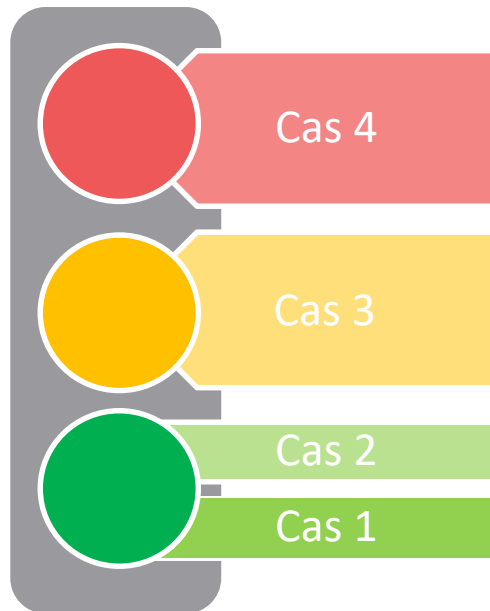
# Les résultats récents

**1553**

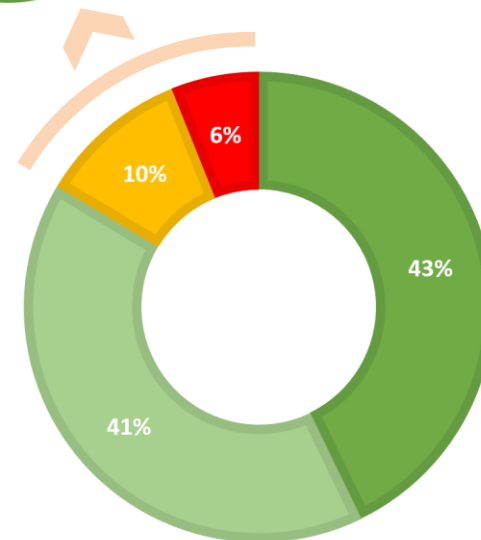
Audits réalisés en 2018

**84%**

de résultats excellents ou satisfaisants

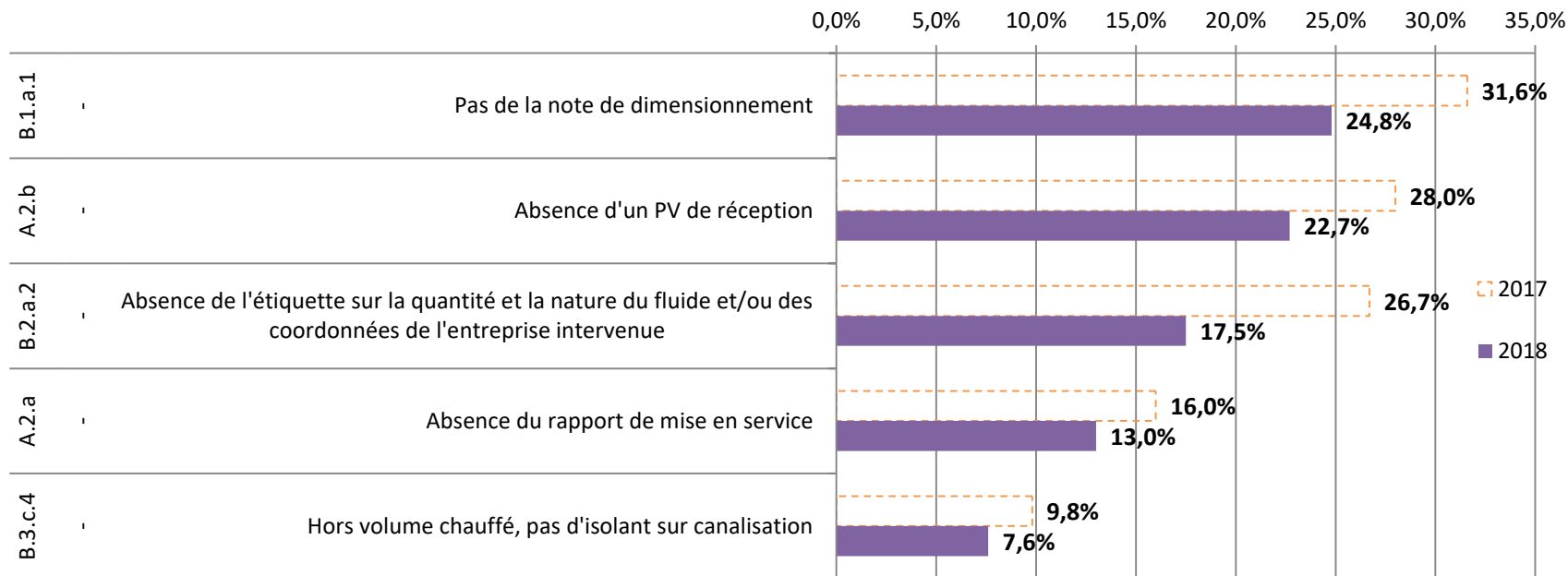


219 contre-visites (suite cas 3 ou 4)





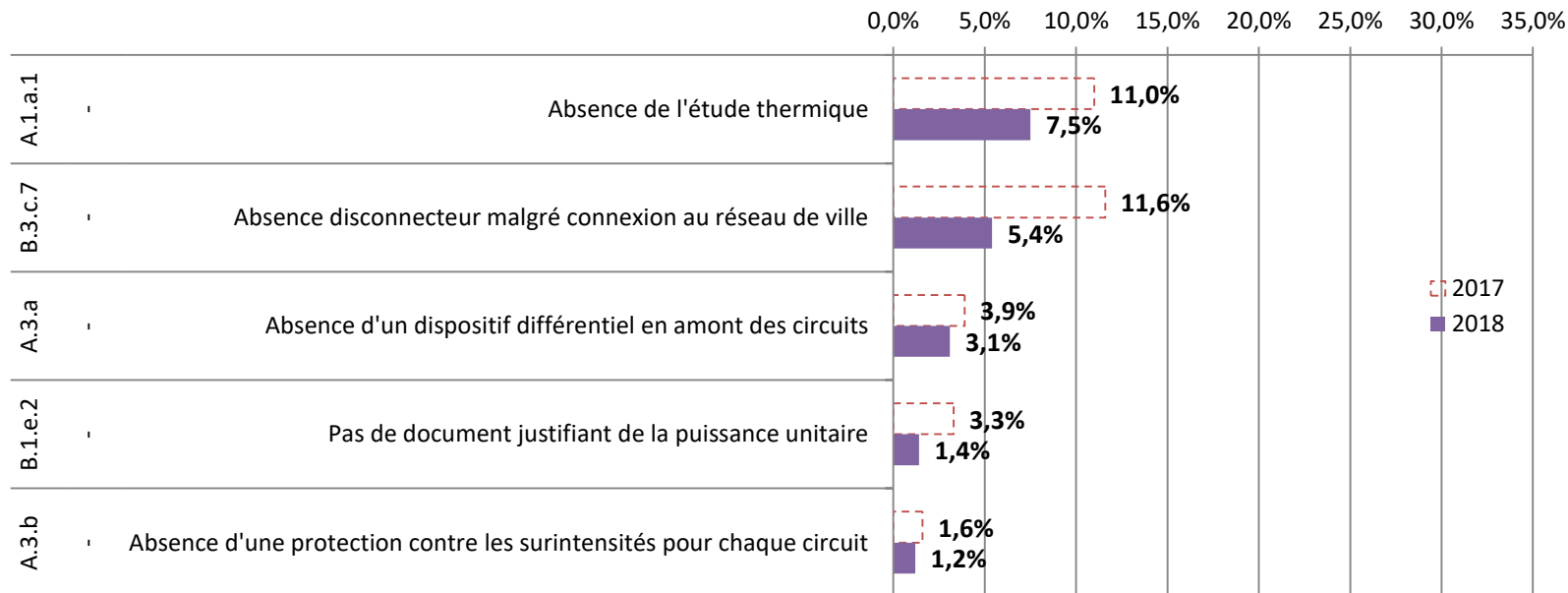
# Zoom sur les défauts mineurs PAC







# Zoom sur les défauts majeurs PAC





engagement  
économies  
installateurs **EnR**  
chauffage **énergies**  
bâtiment agrément  
**RGE** annuaire  
renovation  
**entreprise** solaire  
logement  
**Particuliers** chaleur  
**renouvelables**  
photovoltaïque  
**qualité**  
informer  
**Energie**  
forage bois  
apprentissage  
**travaux**  
installation  
formation  
développement  
écologique

# Les réclamations QualiPAC

Le point sur les réclamations dans le cadre de  
la démarche qualité

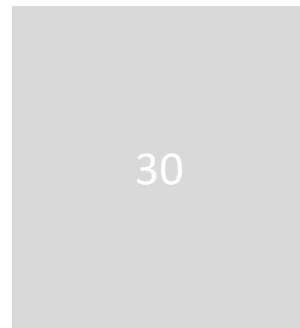




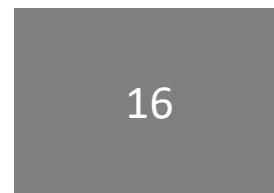
# Peu de réclamations QualiPAC

46

réclamations en 2018  
majoritairement pour des  
problèmes techniques



Problème  
technique



Litige administratif  
ou commercial



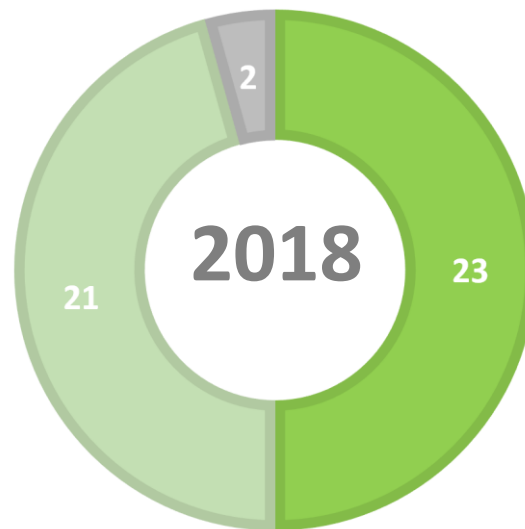


# 1 réclamation sur 2 est « légitime »

**50%**

des réclamations ne concernent pas des entreprises QualiPAC

Entreprises plus qualifiées

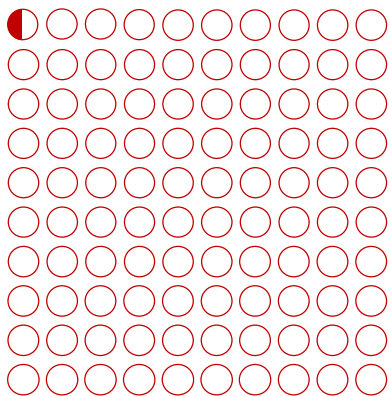


Entreprises qualifiées



# Une part infime de réclamations

0,5%



Part d'entreprises qualifiées  
ayant fait l'objet d'une réclamation

## Actions

Suspension – Radiation

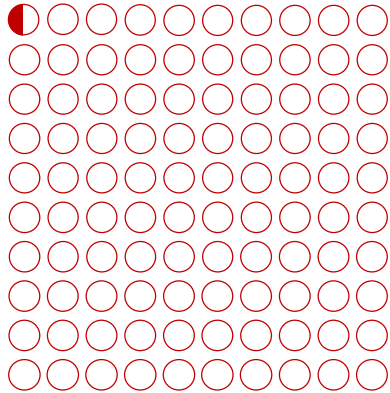
Mises en demeure

Assignation en justice



46 réclamations client reçues en 2018 pour 5500 entreprises

0,5%



Part d'entreprises qualifiées  
ayant fait l'objet d'une réclamation

## Actions

Suspension – Radiation

Mises en demeure

Assignation en justice





engagement  
économies installateurs **EnR**  
chauffage bâtiment agrément **énergies**  
**RGE** annuaire rénovation  
**entreprise** solaire  
logement **Particuliers** chaleur  
**renouvelables** photovoltaïque  
qualité informer  
Energie forage bois  
apprentissage **travaux**  
installation  
formation  
développement écologique

# Merci



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



[@qualitenr](https://twitter.com/qualitenr)



[@ouiauxenergiesrenouvelables](https://www.facebook.com/ouiauxenergiesrenouvelables)