

Choisir un professionnel pour ses travaux

—
*Pour des bâtiments
économés
en énergie*



Édition : septembre 2016

sommaire

- **Des clés pour choisir** 3
- **Vous engagez des travaux de rénovation énergétique?** 4
 - Accordez-vous le temps de la réflexion 4
 - Sélectionnez un professionnel 6
 - Quels professionnels peuvent prétendre à la mention RGE? 8
- **Qui délivre la mention RGE?** 10
 - Pour la maîtrise d'œuvre 10
 - Pour les travaux 10
- **L'ADEME** 12

Tous les guides et fiches de l'ADEME sont consultables sur :
www.ademe.fr/guides-fiches-pratiques

Les guides peuvent être commandés auprès de :
www.ademe.fr/contact

glossaire

Amélioration globale de la performance énergétique

ensemble de travaux permettant d'atteindre un niveau de performance énergétique du bâtiment (modulée selon l'implantation géographique et définie par une étude thermique).

Bouquet de travaux

ensemble de travaux cohérents dont la réalisation simultanée augmente sensiblement l'efficacité énergétique d'un logement. L'attribution de l'éco-prêt à taux zéro est conditionnée par la réalisation d'un bouquet de travaux ou l'amélioration globale de la performance énergétique du logement.

Maître d'œuvre

personne physique ou entreprise qui a la charge de la conception et du suivi de l'exécution de travaux pour le compte du maître d'ouvrage.

Maître d'ouvrage

dans le cadre de ce guide, personne privée (particulier) qui décide de réaliser des travaux dans son logement.

introduction

Des clés POUR CHOISIR

Vous voulez faire réaliser des travaux pour **améliorer l'efficacité énergétique** de votre logement, ou **faire installer des équipements utilisant les énergies renouvelables**.

La qualité de réalisation de ces travaux est primordiale pour obtenir un résultat performant et diminuer sur le long terme vos consommations énergétiques et vos dépenses.

Pour identifier une offre de service à même de satisfaire ces impératifs, les pouvoirs publics, l'ADEME et les organismes représentant les professionnels ont créé une mention fédératrice : **« Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE)**. Elle renforce les exigences des signes de qualité existants, leur donne un niveau d'exigences commun et une lisibilité accrue.

Cette initiative vous aide à faire le choix de la compétence, grâce à une offre étendue, avec plus de 62 000 professionnels RGE (en août 2016) sur tout le territoire français.



Pour vos travaux de rénovation, d'extension, de construction, pensez aux professionnels RGE.

Vous engagez des travaux DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE?

Faire appel à des professionnels compétents est essentiel pour réussir la rénovation énergétique de votre logement. **Professionnels RGE et architectes** vous accompagnent pour assurer la **maîtrise d'œuvre** de votre projet et/ou la **réalisation des travaux**.

Accordez-vous le temps de la réflexion

• Trouvez les bonnes informations pour clarifier votre projet

Vous recevez parfois des offres de professionnels qui vous semblent intéressantes. Attention à **ne pas vous précipiter**.

Contactez un conseiller d'un Point rénovation info service. Il pourra vous apporter toutes les informations techniques et financières nécessaires pour définir votre projet.

Ces conseils vous permettront d'être mieux armé pour faire votre choix et discuter avec les professionnels.

renovation-info-service.gouv.fr

0 808 800 700

Service gratuit
+ prix appel

• Définissez votre besoin

En fonction de votre budget et des besoins de votre logement, vous pouvez opter :

Pour des travaux isolés

Ces travaux (isolation de votre toiture, pose de fenêtres performantes, changement de chaudière...) amélioreront **certaines faiblesses thermiques** de votre logement et vont peut-être mieux correspondre à vos capacités financières du moment.

Attention, pour obtenir certaines aides financières, il est nécessaire de réaliser plusieurs travaux de manière concomitante. C'est ce qu'on appelle un **bouquet de travaux**.

Selon l'état de votre logement, les professionnels pourront vous indiquer s'il est préférable de réaliser les travaux **de manière échelonnée** ou **sur une période concentrée**.

Pour une rénovation globale

Vous devez mener une réflexion sur l'ensemble du bâtiment et non sur certaines parties seulement. Vous traitez ainsi l'intégralité de votre logement avec une cohérence dans les travaux.

Dans le cas d'une **offre globale de rénovation**, le (ou les) professionnel(s) prend (prennent) en charge la **totalité des travaux de rénovation** et non pas un lot de travaux en particulier (bureau d'études, architecte, entreprise générale de travaux).

Le professionnel évalue le bâtiment existant et propose un projet de rénovation précis et détaillé (liste des travaux, techniques, matériaux et équipements).

Il peut accompagner vos démarches administratives et l'évaluation financière tenant compte des aides (crédit d'impôt pour la transition énergétique, éco-prêt à taux zéro...).

Il coordonne les travaux, organise des visites de chantier, fournit un dossier complet de réception et propose un service après-vente organisé.

Ce type d'approche globale de la rénovation apporte **sécurité et garantie**.

• Renseignez-vous sur les professionnels de votre région

Pour trouver un professionnel qui vous donne satisfaction, informez-vous :

privilégiez les professionnels porteurs d'un **signe de qualité**, bénéficiant de la **mention «Reconnu Garant de l'Environnement»** (RGE) ;

vérifiez leurs capacités en visitant des chantiers qu'ils ont réalisés, en faisant jouer le bouche à oreille, en contactant des personnes qui les ont déjà employés ;

faites réaliser plusieurs devis pour chaque type de travaux que vous projetez. Vous pourrez ainsi comparer les solutions techniques et les tarifs proposés.

Afin de vous assurer que le professionnel vous fournisse des équipements et matériaux éligibles aux aides, exigez que les critères de performance de ces équipements et matériaux soient indiqués sur le devis.

Sélectionnez un professionnel

Bien renseigné sur les travaux à effectuer, vous pouvez maintenant choisir un professionnel :

un **bureau d'études spécialisé** ou un **architecte** peut prendre en charge la **maîtrise d'œuvre**. Ces professionnels vous conseillent et vous assistent afin de **définir les travaux** efficaces pour améliorer les performances énergétiques de votre logement et **assurer le suivi** de ces travaux ;

une **entreprise** ou un **artisan** peut assurer la **réalisation des travaux** ; une **entreprise générale de travaux** peut prendre en charge la **maîtrise d'œuvre** et réaliser et/ou coordonner les **travaux** ;

vous pouvez coordonner **vous-même** l'ensemble des travaux dans le cas de l'amélioration globale de la performance énergétique* de votre logement. **Cet engagement exige des compétences solides**, il est déconseillé de vous y lancer si vous ne les possédez pas. Si vous n'êtes pas suffisamment sûr de vous, passez par l'expertise de professionnels compétents (bureau d'études, architecte, entreprise générale de travaux).

* voir glossaire page 2

Sachez que l'obtention des aides financières est conditionnée à la réalisation des travaux par un professionnel qualifié RGE.

● Consultez l'annuaire des professionnels RGE

Rendez-vous sur www.renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel.

Consultez également le Point rénovation info service le plus proche de chez vous, il vous aidera à repérer les entreprises les mieux adaptées pour réaliser vos travaux.

Exigez le certificat de qualification du professionnel retenu

Quand vous faites appel à une entreprise RGE, exigez son **certificat de qualification** pour vous assurer qu'il correspond bien aux travaux que vous souhaitez engager et qu'il est bien en cours de validité.

Ce certificat mentionne les dates d'échéances de la mention RGE, les champs d'intervention et de compétence du professionnel. Le certificat doit **porter le logo RGE**. Il est téléchargeable sur internet.

● Un recours obligatoire aux professionnels RGE pour obtenir des aides

Pour bénéficier des aides financières de l'État (éco-prêt à taux zéro et crédit d'impôt pour la transition énergétique) et pour être éligible au dispositif des certificats d'économies d'énergie, vous devez faire appel à des professionnels RGE «Travaux» : c'est le principe d'**éco-conditionnalité**, qui vous garantit la compétence et la solidité financière de l'entreprise que vous choisissez.

Si l'entreprise qui vous facture les travaux sous-traite l'installation d'un équipement ou une partie des travaux, **les sous-traitants doivent être des professionnels RGE**.

Il n'y a **pas de dérogation possible** au principe d'éco-conditionnalité, même s'il n'y a pas d'entreprise RGE proche de chez vous.

L'éco-prêt à taux zéro

Depuis le 1^{er} septembre 2014, vous ne pouvez bénéficier de l'éco-prêt à taux zéro que si vous faites appel à des entreprises porteuses de la mention RGE.

Le professionnel doit être qualifié RGE au moment de la réalisation des devis, du remplissage et de la signature du formulaire «Devis» que vous allez transmettre à la banque.

Le crédit d'impôt pour la transition énergétique

Depuis le 1^{er} janvier 2015, vous devez faire réaliser vos travaux par des professionnels RGE pour bénéficier du crédit d'impôt pour la transition énergétique.

Les entreprises doivent être qualifiées RGE au moment de la réalisation des travaux et de la facturation. La qualification RGE doit impérativement figurer sur la facture.

Les aides liées aux certificats d'économies d'énergie

Pour bénéficier d'aides (primes, prêts...) dans le cadre des certificats d'économies d'énergie, vous devez faire appel à des professionnels RGE depuis le **1^{er} juillet 2015**.



Guide « **Les aides financières** »

Sur internet www.ademe.fr/financer-renovation-habitat

Quels professionnels peuvent prétendre à la mention RGE ?

• Des bureaux d'études

La mention RGE «Études», venue compléter la mention RGE «Travaux» (voir ci-dessous), concerne les **professionnels réalisant des missions de conseil, d'audit énergétique, d'étude thermique, de maîtrise d'œuvre ou d'ingénierie.**

• Des entreprises de travaux

La mention RGE «Travaux» concerne des entreprises et des artisans intervenant dans :

l'amélioration de l'**efficacité énergétique** :

- isolation des murs et des planchers,
- isolation des toitures,
- pose de menuiseries extérieures et de volets isolants,
- installation de chaudières à condensation ou à micro-cogénération,
- installation de systèmes de chauffage, de production d'eau chaude sanitaire électrique (hors énergies renouvelables), de régulation de chauffage et d'éclairage,
- installation d'équipements de ventilation ;

l'**installation d'équipements utilisant les énergies renouvelables** :

- chauffe-eau solaires et systèmes solaires combinés,
- systèmes de chauffage au bois,
- pompes à chaleur,
- systèmes solaires photovoltaïques ;

l'**offre globale de rénovation énergétique.**

Une qualification exigée par domaine de travaux

Attention ! Un installateur de chauffe-eau solaire RGE ne disposera pas forcément de la

mention RGE pour l'installation de pompes à chaleur.

Pour en savoir plus

Fiche de l'ADEME «**Quelles qualifications et certifications RGE pour quels travaux ?**»

• Des entreprises contrôlées

La mention RGE «Travaux» est **délivrée pour 4 ans** mais le certificat de qualification est **renouvelé tous les ans** après contrôle de certaines exigences.

Pour attribuer la mention RGE «Travaux», les organismes qui la délivrent vérifient que l'entreprise :

- a souscrit à des **assurances travaux et responsabilité civile** ; assure la **fourniture** et la **pose** des équipements et dispose de **moyens humains et matériels** nécessaires pour le faire ;
- dispose déjà de **références** dans les domaines concernés ;
- dispose d'au moins un **responsable technique de chantier** qui a suivi des formations obligatoires dans le domaine de l'efficacité énergétique et/ou des énergies renouvelables ;
- aura au moins **un de ses chantiers contrôlé.**

Des exigences pour les audits de chantier

Lors de la réalisation d'un audit sur chantier, l'auditeur doit vérifier de nombreux points, en particulier : l'existence d'un devis de travaux détaillé ; la réalisation des travaux selon les règles de l'art ; la remise d'une facture détaillée signée pour la réception des aides publiques ;

la mise à disposition de toutes les notices, garanties, documents relatifs à l'entretien des matériels ; les éléments de l'ouvrage influant sur la performance énergétique ; dans le cas d'une offre globale, l'évaluation de la performance énergétique de l'ouvrage...

Le non-respect de ces critères peut entraîner la **suspension** ou le **retrait** de la qualification détenue par l'entreprise.

• Des réclamations possibles

Les **organismes de qualification et de certification** proposent une **procédure de réclamation** pour les clients.

En cas de dysfonctionnement d'une installation, vous pouvez saisir l'organisme de qualification :

Céquami : cequami@cequami.fr

Certibat : www.certibat.fr/page/engagements

Qualibat : www.qualibat.com

Qualit'Enr : reclamation@qualit-enr.org

Qualifelec : courrier à adresser à Qualifelec - **Secrétariat général, 109 rue Lemercier, 75017 PARIS**

Pour en savoir plus

Guides de l'ADEME

«**Faire réaliser des travaux chez soi**», «**Gérer un litige lié à des travaux dans un logement**» et «**Mieux connaître les pratiques commerciales**»

Qui délivre LA MENTION RGE?

Pour les travaux

Organisme délivrant la mention RGE « Travaux »	Domaine d'intervention
Pour une offre de rénovation globale	
<p>Certibat</p> 	Offres globales de rénovation énergétique (étude, conception, suivi de travaux, évaluation de la performance énergétique après travaux).
<p>Céquami délivre les certifications: NF Maison Rénovée NF Maison Rénovée NF Maison Rénovée HQE</p> 	Les professionnels porteurs des certifications NF Maison Rénovée et NF Maison Rénovée HQE sont en mesure de vous proposer un projet complet de rénovation (étude, conception, suivi de travaux, évaluation de la performance énergétique après travaux). Ils s'engagent, dans un contrat détaillé, sur la qualité des travaux, un prix, un délai et des performances améliorées après travaux. Céquami réalise des contrôles de chantiers en continu et vérifie l'organisation et les services proposés par les professionnels.

Pour des travaux sans rénovation globale	
<p>Qualibat gère la qualification ECO Artisan</p> 	ECO Artisan est une qualification initiée par la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment), valorisant les artisans réalisant des travaux d'efficacité énergétique dans les logements.
<p>Qualibat délivre la qualification Les Pros de la performance énergétique</p> 	Les Pros de la performance énergétique est une qualification initiée par la FFB (Fédération Française du Bâtiment), concernant les artisans et entreprises qui réalisent des travaux liés à la performance énergétique (construction ou rénovation). En complément des exigences communes à la mention RGE, les professionnels sont systématiquement formés sur la mise en œuvre de matériaux et équipements performants.

Pour des travaux sans rénovation globale	
<p>Qualibat</p> 	Les qualifications Qualibat bénéficiant de la mention RGE sont : <ul style="list-style-type: none"> • Qualibat Mention Efficacité énergétique pour les travaux d'isolation, de changement de menuiseries et d'installations de chaudières à condensation ; • Qualibat Solaire thermique ; • Qualibat Solaire photovoltaïque ; • Qualibat Pompes à chaleur ; • Qualibat Bois énergie.
<p>Qualifelec</p> 	Les qualifications Qualifelec bénéficiant de la mention RGE sont : <ul style="list-style-type: none"> • Qualifelec Mention Solaire Photovoltaïque ; • Qualifelec Mention Économies d'Énergie. Les entreprises porteuses de l'une de ces qualifications réalisent des travaux électriques en matière d'efficacité énergétique et/ou d'installation d'énergies renouvelables.
<p>Qualit'EnR délivre les qualifications: Quali'Bois, Quali'sol, Quali'PV et Quali'Pac Chauffage+</p> 	Qualit'EnR délivre des qualifications aux entreprises installant des énergies renouvelables : <ul style="list-style-type: none"> • Quali'Bois pour le bois-énergie (installation d'appareils indépendants et de chaudières) ; • Quali'Sol pour le solaire thermique (installation de chauffe-eau solaires individuels et collectifs, installation de systèmes solaires combinés) ; • Quali'Pv pour le solaire photovoltaïque (installation de panneaux solaires produisant de l'électricité) ; • Quali'Pac pour la thermodynamie, (chauffe-eau), l'aérothermie et la géothermie (installation de pompes à chaleur). • Chauffage+ : pour l'installation de chaudières à condensation et à micro-cogénération.

L'ADEME

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'Agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants : la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer et du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

www.ademe.fr

Pour bénéficier d'un dispositif complet d'accompagnement et de financement de vos travaux de rénovation énergétique, contactez les Points du réseau rénovation info service et prenez rendez-vous avec un conseiller.

renovation-info-service.gouv.fr

0 808 800 700

**Service gratuit
+ prix appel**

Ce guide vous est fourni par :

