

**RÉFÉRENTIEL**  
**POUR L'ATTRIBUTION ET LE SUIVI**  
**DE LA CERTIFICATION**  
**« RENOVATION ENERGETIQUE »**

Date d'application : 1<sup>er</sup> janvier 2009

<b>SOMMAIRE</b>	<b>PAGES</b>
1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
2. TERMINOLOGIE	3 et 4
3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	5
3.1 TEXTES LEGISLATIFS, REGLEMENTAIRES ET NORMATIFS	5
3.2 DOCUMENTS DE REFERENCE QUALIBAT	5
4. PRESENTATION DES CRITERES D'ATTRIBUTION - DOSSIER DE DEMANDE	5
4.1 CRITERES ADMINISTRATIFS ET JURIDIQUES	5 et 6
4.2 CRITERES D'EVALUATION EN L'ABSENCE D'UNE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE D'ENTREPRISE	6
4.3 CRITERES TECHNIQUES	6 à 8
5. SYSTEME ORGANISATIONNEL DE L'ENTREPRISE	9
6. MODALITÉS D'ATTRIBUTION ET DE SUIVI DE LA CERTIFICATION	9
6.1 ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION PAR LA COMMISSION D'EXAMEN	9 et 10
6.2 SUIVI ANNUEL DE LA CERTIFICATION	10
6.3 RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION	10 et 11
6.4 RETRAIT	11
6.5 RECOURS AMIABLE	11
6.6 RECLAMATIONS OU PLAINTES DE TIERS	11
6.7 REVISION EXCEPTIONNELLE	11
7. CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT	11
7.1 ÉTABLISSEMENT DU CERTIFICAT	11 et 12
7.2 INFORMATIONS FIGURANT SUR LE CERTIFICAT	12
8. MODIFICATIONS DANS L'ENTREPRISE	12
8.1 MODIFICATIONS DES MOYENS HUMAINS	12
9. PUBLICATIONS	12
10. MODIFICATIONS APPORTÉES AUX EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL	12
11. DATE D'APPLICATION	12
12. APPROBATION	12
ANNEXE N° 1	13 et 14
ANNEXE N° 2	15 et 16

## 1.OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel a pour objet de spécifier les exigences auxquelles doivent répondre les entreprises demandant la certification « **Rénovation Energétique** » et les conditions de son suivi.

Il prend en compte les exigences réglementaires et normatives applicables à cette certification, ainsi que les règles propres à l'Organisme.

Cette certification s'applique aux entreprises qui étudient, préconisent et réalisent des travaux de rénovation en vue d'améliorer les performances énergétiques d'une maison individuelle ou d'un logement en immeuble collectif à chauffage individuel.

## 2.TERMINOLOGIE

### Attribution :

Décision d'attribuer ou de renouveler une certification.

### Audit :

Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si l'organisation, les activités et résultats de l'entreprise sont conformes aux exigences définies dans un référentiel.

### Auditeur expert :

Personne physique qui s'est vu reconnaître dans des conditions définies par Qualibat, les compétences voulues pour organiser un audit, formuler la synthèse des observations faites et exprimer un avis motivé à la commission d'examen chargée de prendre une décision.

L'auditeur expert est "qualifié" par la commission d'examen et missionné par Qualibat.

### Certificat :

Document officiel délivré annuellement à une entreprise attestant de l'attribution d'une certification et de la régularité de sa situation.

### Certification :

Reconnaissance formelle par une tierce partie de la capacité d'une entreprise à réaliser des travaux dans une activité donnée. Cette reconnaissance est fondée sur l'évaluation objective des moyens humains et matériels, des compétences et de l'organisation de l'entreprise au travers de l'examen d'un dossier. Cette évaluation est complétée par la vérification par audit de la conformité de l'entreprise aux exigences d'un référentiel.

### Commission d'examen :

Instance chargée de l'établissement du référentiel ainsi que de l'attribution et du suivi de la certification « **Rénovation Energétique** ». Elle est composée paritairement selon les dispositions du Règlement Général, de représentants d'utilisateurs (maîtres d'œuvre et d'ouvrage, bureaux de contrôle, intérêts généraux, etc.) et d'entreprises ; leurs membres ont voix délibérative.

Elle est chargée d'examiner les dossiers de demandes des entreprises, les rapports d'audits et de décider d'attribuer, de refuser ou de renouveler une certification. Elle fonctionne sous le principe de tierce partie et est tenue de motiver toute décision.

### Consommation Conventiennelle :

Consommation annuelle au sens du DPE pour les besoins de chauffage, ventilation et production d'ECS, exprimés en énergie primaire, pour une utilisation standardisée dont la température est fixée à 19°C.

**Dossier de demande de certification :**

Formulaire (questionnaire) permettant aux entreprises de répondre aux seules exigences "documentaires" du présent référentiel. C'est après l'examen du dossier de demande renseigné que la commission peut statuer sur la recevabilité d'un dossier et décider ou non de missionner un auditeur expert auprès de l'entreprise.

**DPE :**

Le Diagnostic de Performance Energétique est réalisé par un professionnel certifié, il est obligatoire pour toute vente ou location de maison ou d'appartement. Le DPE donne un état thermique de l'habitat. Il comprend la quantité d'énergie effectivement consommée ou estimée (consommation conventionnelle) pour une utilisation standardisée de la construction, classifiée en fonction de valeurs de référence : étiquette énergie (classement de A à G) et étiquette climat (quantité de gaz à effet de serre GES). Il est accompagné de recommandations destinées à favoriser les actions d'économie d'énergie.

**Nomenclature de la qualification des entreprises du bâtiment :**

Description technique des travaux correspondant à chaque qualification. La nomenclature répertorie 7 familles fonctionnelles de travaux, 46 métiers ou activités et 428 possibilités de qualification. Elle est périodiquement mise à jour pour tenir compte des évolutions techniques.

**Offre globale de travaux :**

Proposition unique combinant un ensemble de travaux de différents corps d'état.

**Programme de travaux :**

Suite programmée dans le temps de travaux cohérents entre eux visant à obtenir une performance donnée.

**Questionnaire annuel :**

Procédure de suivi permettant de vérifier annuellement que l'entreprise continue de satisfaire, pendant la période de validité de la certification, aux conditions d'attribution, pour leur partie documentaire, conditionnant la délivrance d'un certificat.

**Règlement Général :**

Règles et principes arrêtés par le Conseil d'Administration de l'Organisme, en application des articles 4 & 15 des statuts, pour :

- définir les conditions dans lesquelles l'Organisme délivre ses différentes prestations,
- préciser les modalités de délivrance des certificats et les moyens utilisés pour porter ces renseignements à la connaissance des tiers,
- déterminer le fonctionnement et le rôle de ses instances de décisions et d'appel,
- fixer l'organisation de ses services, ainsi que les missions et responsabilités de son personnel.

**Renouvellement :**

Procédure de contrôle permettant de vérifier, qu'à l'expiration du délai de validité de la certification, l'entreprise respecte toujours les exigences applicables. Les renouvellements interviennent :

- à l'échéance de 2 ans (cas des certifications attribuées à titre probatoire),
- à l'échéance de 4 ans (cas des certifications attribuées à titre quadriennal),
- de manière anticipée (suite à une décision de la commission d'examen ou de la Commission Supérieure).

**Rénovation énergétique :**

Intervention sur un bâtiment existant visant à réduire sa consommation énergétique.

### 3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

#### 3.1 TEXTES LEGISLATIFS, RÉGLEMENTAIRES ET NORMATIFS

Le présent référentiel ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire ou normatif en vigueur que l'entreprise doit, par ailleurs connaître, maîtriser et appliquer. Il s'agit en particulier :

- de la Réglementation Thermique des Bâtiments Existants (03 mai 2007 & 13 juin 2008).
- de la Réglementation sur la Ventilation des Locaux d'Habitation (arrêté du 24 mars 1982).

#### 3.2 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE QUALIBAT

- Statut & Règlement Général,
- Définition de la certification issue de la Nomenclature de la qualification des entreprises de construction,
- Dossier de demande (questionnaire) de certification.

### 4. PRÉSENTATION DES CRITÈRES D'ATTRIBUTION - DOSSIER DE DEMANDE

Dans la mesure où les critères d'attribution (ou exigences) sont traités dans un des formulaires du dossier de demande, la référence à ces documents figure entre crochets (exemple [A1]). L'entreprise utilisera les formulaires numérotés du dossier de demande pour y répondre.

Dans le cas où il s'agirait d'exigences spécifiques, elles sont indiquées comme telles par l'abréviation [ES] suivies d'un numéro d'ordre. L'entreprise choisira d'y répondre dans la forme écrite qui lui paraîtra la plus appropriée ou en utilisant les modèles fournis.

#### 4.1 CRITÈRES ADMINISTRATIFS ET JURIDIQUES

##### 4.1.1 LETTRE D'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE

L'entreprise formule par écrit sa demande de certification et s'engage à respecter les obligations définies par Qualibat en signant le formulaire d'engagement joint au dossier [ES1].

##### 4.1.2 SITUATION JURIDIQUE ET ADMINISTRATIVE DE L'ENTREPRISE

L'attribution de cette certification est subordonnée, soit :

- à la justification, par l'entreprise, d'une qualification attribuée à titre quadriennal dans un des métiers concernés par la rénovation énergétique des bâtiments,
- à la démonstration, par l'entreprise, de la régularité de son fonctionnement face à ses obligations juridiques, fiscales et sociales, de sa compétence et de sa maîtrise techniques dans un des métiers concernés par la rénovation énergétique des bâtiments, en répondant aux exigences détaillées dans l'annexe 1.

##### 4.1.3 ORGANISATION DE L'ENTREPRISE [ES2]

L'entreprise doit préciser :

- le périmètre de la demande de certification : transmettre, s'il y a lieu, la liste précise des agences ou établissements secondaires concernés par la demande,
- ses liens financiers éventuels avec d'autres entreprises tels que : appartenance à un groupe ou filiale d'une autre entreprise.

#### 4.1.4 CHIFFRES D'AFFAIRES - EFFECTIFS ET SALAIRES POUR L'ACTIVITE « RENOVATION ENERGETIQUE» [B2]

#### COMMENTAIRES

Pour permettre la vérification de la cohérence entre son niveau d'activité et ses moyens humains, l'entreprise doit fournir sur les deux derniers exercices complets (N-1 & N-2), les données chiffrées suivantes :

- Chiffres d'affaires,
- Personnel,
- Salaires,
- Nombres d'heures,
- Personnels d'encadrement technique et d'études.

Ces informations doivent concerner uniquement l'activité « **Rénovation Energétiques** »

#### 4.1.5 COUVERTURE ASSURANCE

L'entreprise doit prouver qu'elle dispose d'une assurance couvrant sa responsabilité civile et qu'elle est garantie par un contrat d'assurance en responsabilité travaux pour l'activité « **Rénovation Energétique** » dans le cas d'une offre globale de travaux. La couverture d'assurance devra porter sur les points suivants : la conception, le conseil et la préconisation, les dommages à l'existant. Pour cela, elle doit fournir le nom de sa ou ses compagnies d'assurances et les numéros de ses contrats.

Justificatifs à produire : attestations d'assurances en responsabilité civile et en responsabilité travaux.

L'assurance pourra, le cas échéant, couvrir l'engagement de l'entreprise sur le niveau de performance conventionnelle visé par le marché.

#### 4.1.6 ATTESTATION DE SINISTRALITE

Afin de permettre l'évaluation de sa sinistralité, l'entreprise doit fournir une attestation émise par sa compagnie d'assurance sur les sinistres intervenus dans le cadre de l'assurance construction sur les quatre dernières années.

*Justificatif à produire : feuillet assurance du questionnaire rempli par la compagnie d'assurance.*

*Dans le cas où l'entreprise aurait changé de compagnie pendant la période concernée, elle doit fournir l'attestation de l'assureur précédent.*

#### 4.2 CRITERES D'EVALUATION EN L'ABSENCE D'UNE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE D'ENTREPRISE

L'entreprise devra répondre aux exigences détaillées dans l'annexe 1.

#### 4.3 CRITERES TECHNIQUES

##### 4.3.1 PERSONNELS POUR L'ACTIVITE « RENOVATION ENERGETIQUE »

L'entreprise doit définir les responsabilités, les liens hiérarchiques et les relations entre les personnels, en produisant un organigramme et des fiches de fonctions. L'entreprise doit prouver qu'elle emploie un nombre suffisant de personnes **formées à la Rénovation Energétique des Bâtiments** en produisant les attestations nominatives des formations.

Elle doit disposer de personnel formé pour :

- les études, la conception le cas échéant et la préconisation,
- la coordination et le suivi de chantier,
- la mise en œuvre, notamment les points techniques et les bonnes pratiques permettant de garantir la performance du projet.

L'entreprise doit fournir des renseignements d'identité concernant son responsable technique et ses justificatifs d'expérience professionnelle accompagnés, s'ils existent, de ses diplômes [B1].

L'entreprise doit produire la liste nominative du personnel en joignant les déclarations d'embauche pour les personnels ne figurant pas sur la DADS [ES4].

#### 4.3.2 EVALUATION DU PERSONNEL DANS L'ACTIVITE « RENOVATION ENERGETIQUE »

L'entreprise doit justifier que son personnel a suivi une formation suffisante et adaptée, qui sera vérifiée lors de l'audit, de la manière suivante :

- Le responsable technique devra répondre à un questionnaire à choix multiple donnant lieu à évaluation.
- Les Conducteurs de Travaux, l'encadrement de chantier et le personnel d'exécution devront répondre à un questionnaire à choix multiple donnant lieu à évaluation.

Dans tous les cas, les formations doivent être justifiées par la fourniture d'attestations nominatives précisant la durée et le contenu du stage, l'organisme de formation.

##### Responsable légal ou son représentant dans l'activité

Le contenu de la formation doit porter impérativement sur les points suivants :

- La maîtrise de l'approche globale énergétique d'un bâtiment,
- La connaissance des technologies et des solutions relevant de l'amélioration énergétique des bâtiments,
- La maîtrise de la rédaction de l'offre globale de travaux d'amélioration énergétique.

##### Responsable technique et chargés d'affaires

Le contenu de la formation doit porter impérativement sur les points suivants :

- La maîtrise de l'approche globale énergétique d'un bâtiment,
- La connaissance des technologies et des solutions relevant de l'amélioration énergétique des bâtiments,
- la connaissance du fonctionnement thermique d'un bâtiment,
- la maîtrise des outils de diagnostics et d'évaluation des économies d'énergies.

##### Conducteurs de travaux

Le contenu de la formation doit porter impérativement sur les points suivants :

- La connaissance des technologies et des solutions relevant de l'amélioration énergétique des bâtiments,
- la connaissance du fonctionnement thermique d'un bâtiment.

La maîtrise de l'approche globale énergétique d'un bâtiment serait un plus.

##### Personnel d'encadrement et de mise en œuvre sur le chantier

Le contenu de la formation doit porter impérativement sur les points suivants :

- la connaissance des technologies et des produits à mettre en œuvre dans le cadre de l'un ou plusieurs des 9 groupes de technologies\* visant le cœur de métier de l'entreprise,
- la maîtrise de la mise en œuvre, notamment la gestion des interfaces.

\*Les 9 groupes de technologies :

- Isolation des parois verticales opaques et des planchers bas.
- Isolation des toitures et des planchers bas.
- Ouvrants, fermetures et protections solaires.
- Ventilation.

- Chauffage à eau chaude (solaire, bois, chaudières).
- Chauffage à air (chauffage électrique par effet de joule, PAC air/air, générateurs à air chaud).
- Eau chaude sanitaire (solaire, thermodynamique, accumulation, directe).
- Eclairage et autres équipements électriques (résidentiel et tertiaire).
- Rafraîchissement et climatisation.

#### 4.3.3 MATERIELS SPECIFIQUES A L'ACTIVITE « RENOVATION ENERGETIQUE » [ES3]

L'entreprise doit disposer (en propre ou en location) des matériels d'application suffisants en quantité et en qualité à la réalisation des analyses énergétiques relevant de la définition de la certification. Pour permettre cette évaluation, l'entreprise doit fournir la liste exhaustive de ces matériels et s'engager à en assurer une maintenance régulière.

L'entreprise doit disposer pour chaque logiciel des versions à jour.

#### 4.3.4 REFERENCES DE TRAVAUX [B3]

Afin d'apprécier l'étendue de son expérience, l'entreprise doit fournir la liste de tous les chantiers de « Rénovation Energétique » qu'elle a réalisés durant les quatre dernières années. Elle doit préciser pour chacun d'eux : la date, le lieu, les coordonnées du maître d'ouvrage (client), du maître d'œuvre éventuel (architecte ou bureau d'études), la description technique et la valeur H. T. des travaux.

Le secrétariat technique de la commission recueillera auprès de certains maîtres d'œuvre ou d'ouvrage, des attestations confirmant la nature et la qualité des travaux.

#### 4.3.5 CHANTIERS DE REFERENCE [B4]

Afin de démontrer sa capacité technique de réalisation, l'entreprise doit faire une présentation détaillée de trois chantiers de référence dont elle estime qu'ils reflètent particulièrement sa maîtrise.

Ces trois chantiers de référence doivent comporter a minima :

- le devis descriptif et quantitatif détaillé,
- le programme de travaux à réaliser pour améliorer la performance énergétique de la construction,
- la commande du client,
- les contrats liant les différents intervenants,
- des photographies du chantier lors des différentes phases d'exécution des travaux,
- une attestation du maître d'ouvrage ou du maître d'œuvre faisant ressortir la description technique des travaux réalisés, les dates de début et de réception des travaux, le montant hors taxes des travaux, l'éventuel recours à de la sous-traitance, une appréciation de la prestation en ce qui concerne la qualité de la réalisation, le respect des délais, la tenue du chantier,
- les plans ou schémas se rapportant au chantier (ensemble et détails),
- l'analyse des caractéristiques énergétiques initiales de la construction et le diagnostic précis de l'état de l'existant (tel qu'exprimé par le diagnostic de performance énergétique),
- l'analyse énergétique après travaux (telle qu'exprimée par le diagnostic de performance énergétique), attestant des performances garanties,
- les justificatifs, si nécessaire, de la conformité aux exigences d'ordre législatif, réglementaire ou normatif en vigueur, des appareils mis en place et travaux réalisés,
- l'enregistrement des autocontrôles internes réalisés durant les travaux,
- le procès-verbal de réception des travaux,
- l'enquête de satisfaction.

## 5.SYSTÈME ORGANISATIONNEL DE L'ENTREPRISE

L'entreprise doit disposer d'un système organisationnel lui permettant au minimum de :

- manager les ressources humaines et les moyens matériels nécessaires à cette activité,
- réaliser ou faire réaliser les analyses énergétiques,
- informer son client sur les aides, subventions et offres de financement,
- concevoir, préconiser et réaliser des ouvrages en conformité avec la réglementation en vigueur et les souhaits des clients,
- gérer les interfaces entre les différents corps de métiers,
- réaliser les autocontrôles lui permettant de vérifier que les travaux satisfont les exigences établies et sont conformes aux niveaux de performances attendus,
- conseiller son client sur les règles d'usage et les pratiques comportementales qui lui permettront de limiter sa consommation d'énergie,
- traiter les non-conformités et les réclamations clients,
- établir et conserver tous les enregistrements permettant d'assurer la traçabilité des travaux réalisés et des engagements de performance.

Pour justifier de son organisation, l'entreprise devra répondre aux exigences détaillées dans l'annexe 2.

## 6.MODALITÉS D'ATTRIBUTION ET DE SUIVI DE LA CERTIFICATION

L'attribution de la certification et son suivi sont assurés au travers de différents contrôles.

### 6.1 ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION PAR LA COMMISSION D'EXAMEN

#### 6.1.1 PROCESSUS D'ATTRIBUTION

Il comprend quatre étapes :

- Instruction préliminaire\*.
- Décision de recevabilité.
- Audit initial.
- Décision d'Attribution.

#### 6.1.2 RECEVABILITE

Elle suit trois phases successives :

- Instruction initiale du dossier de recevabilité par le secrétariat technique avec demandes d'éventuels compléments à l'entreprise,
- Examen du dossier par un rapporteur membre de la commission d'examen,
- Présentation du dossier par le rapporteur en commission et prise de décision de recevabilité par la commission d'examen. Dans le cas d'un dossier jugé recevable, la commission demandera au secrétariat technique de missionner un auditeur expert dans l'entreprise. Dans le cas contraire, le secrétariat technique notifiera à l'entreprise la décision de refus motivée de la commission.

#### 6.1.3 AUDIT INITIAL

Lorsque le dossier est jugé recevable par la commission d'examen, un audit de l'entreprise est organisé par Qualibat.

Cet audit a pour objectif :

- la vérification du niveau de connaissance des personnels,

## COMMENTAIRES

\*L'instruction préliminaire, pour les entreprises non qualifiées, portera sur la vérification de leurs réponses aux exigences détaillées dans l'annexe 1, afin de juger notamment de leur compétence et de leur maîtrise techniques dans un des métiers concernés par la rénovation énergétique des bâtiments.

L'entreprise a la possibilité de récuser une fois et par un écrit motivé, l'auditeur expert choisi dans un délai de 8 jours.

- de juger la maîtrise du système organisationnel et son efficacité dans l'entreprise,
- la vérification, sur site avec dossier, d'une réalisation (conception, préconisation, offre commerciale, mise en oeuvre, autocontrôles, enregistrements et traçabilité, etc.),

La durée de l'audit est fonction du nombre de sites à visiter, elle sera également fonction de l'effectif de l'entreprise et de l'étendue du champ de certification. Elle ne sera pas inférieure à une journée.

A la clôture de l'audit, les informations recueillies par l'auditeur expert sont validées et signées par le responsable de l'entreprise.

#### 6.1.4 DECISION DE LA COMMISSION D'EXAMEN

L'entreprise est informée des décisions de la commission par voie de notification. Après l'examen du rapport d'audit, la commission prend l'une des décisions suivantes :

- attribution de la certification à titre probatoire,
- attribution de la certification à titre quadriennal,
- refus motivé de la certification.

Une certification à titre probatoire peut être attribuée aux entreprises qui ne disposeraient pas du nombre suffisant de chantiers de référence attestant de leur performance énergétique, dans la mesure où elles auront démontré leur conformité aux autres exigences du référentiel.

La notification n'a pour objet que d'informer l'entreprise et ne vaut pas attestation officielle. Seul le certificat annuel fait foi.

## 6.2 SUIVI ANNUEL DE LA CERTIFICATION

### 6.2.1 SUIVI ANNUEL

Ce suivi annuel réalisé au moyen d'un questionnaire renseigné par l'entreprise permet au secrétariat de la commission de vérifier la situation de l'entreprise, la disponibilité de ses moyens matériels et humains et le respect des exigences en formation de son personnel.

Si nécessaire, la commission peut être saisie par le secrétariat technique de tout changement important susceptible de remettre en cause la certification détenue par l'entreprise.

Des frais annuels de secrétariat sont facturés à l'entreprise selon le tarif en vigueur.

### 6.2.2 LISTE DES CHANTIERS REALISES ET ENQUETES DE SATISFACTION

L'entreprise doit déclarer, chaque année, durant la période de validité de la certification, tous les chantiers relevant de cette certification et adresser toutes ses enquêtes de satisfaction. A la lecture des résultats, si le taux de satisfaction est inférieur à 80 %, le secrétariat technique déclenchera un audit de chantier.

### 6.2.3 DECISION DE MAINTIEN OU DE RETRAIT DE LA CERTIFICATION

Dès lors que l'ensemble des éléments présentés est satisfaisant, le secrétaire technique notifie à l'entreprise son maintien de certification. Dans le cas contraire, le dossier est présenté à la commission pour examen et décision.

## 6.3 RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION

### 6.3.1 DOSSIER DE RENOUVELLEMENT

Au terme de la durée de 4 ans, l'entreprise est soumise à l'obligation de révision définie par le Règlement Général de QUALIBAT. L'initiative en revient au secrétariat technique de la commission. L'entreprise doit alors renseigner un

dossier de renouvellement donnant lieu à un examen complet et un nouvel audit.

### 6.3.2 AUDIT DE RENOUVELLEMENT

Lorsque le dossier est jugé recevable par la commission, un audit dans l'entreprise est organisé par Qualibat.

Cet audit a les mêmes objectifs que l'audit initial de certification.

### 6.3.3 DECISION DE LA COMMISSION D'EXAMEN

Après l'examen du rapport d'audit, la commission décide du renouvellement ou non de la certification de l'entreprise.

## 6.4 RETRAIT

Lorsque l'entreprise ne fournit pas les informations qui lui sont demandées dans le cadre du suivi annuel, du renouvellement quadriennal ou lorsqu'elle ne respecte pas les règles contractuelles de l'organisme, la commission procède au retrait de la certification.

## 6.5 RECOURS AMIABLE

Conformément à l'article 32 du Règlement Général de Qualibat, une entreprise peut faire appel d'une décision prise à son égard dans le délai de deux mois à compter de la date à laquelle celle-ci lui a été notifiée.

Le recours est alors adressé à la Commission Supérieure qui l'examinera dans les conditions prévues par le Règlement Général.

Le recours de l'entreprise n'est pas suspensif de la décision prise par la Commission d'examen.

## 6.6 RECLAMATIONS OU PLAINTES DE TIERS

Conformément à l'article 33 du Règlement Général, les tiers (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, contrôleurs techniques,...) qui estiment qu'une certification a été abusivement attribuée ou qu'une entreprise certifiée n'a pas eu le comportement professionnel que l'on peut attendre, peuvent en saisir Qualibat.

Ces réclamations, argumentées par écrit, sont transmises à la Commission Supérieure qui les examinera dans les conditions prévues par le Règlement Général. L'échelle des sanctions est définie à l'article 35 du présent Règlement.

## 6.7 REVISION EXCEPTIONNELLE

A titre exceptionnel, si le suivi annuel ou l'instruction d'une réclamation d'un tiers le justifie, l'Organisme se réserve le droit de déclencher une révision exceptionnelle. Tous les frais y afférents sont à la charge de l'entreprise.

# 7.CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT

## 7.1 ETABLISSEMENT DU CERTIFICAT

Un certificat est délivré à l'entreprise. Valable un an de date à date, il atteste d'informations générales assurant l'identification de l'entreprise et des renseignements spécifiques à la certification « Renovation Energétique » détenue (caractéristiques, date d'attribution et de validité).

Les conditions financières de délivrance des certificats sont décidées, chaque année, par le Conseil d'Administration de l'Organisme et communiqués aux entreprises. Le tarif à appliquer est, notamment, fonction de l'effectif global de l'entreprise, toutes activités confondues.

Toute entreprise dont la certification a fait l'objet d'une décision de retrait, est tenue de retourner son certificat à l'Organisme.

## 7.2 INFORMATIONS FIGURANT SUR LE CERTIFICAT

Il comporte l'ensemble des informations recueillies et contrôlées sur l'entreprise, notamment :

- la situation administrative et juridique : sont mentionnés sous cette rubrique la raison sociale de l'entreprise, ses coordonnées complètes, le nom et la fonction de ses dirigeants responsables, sa date de création, sa forme juridique, le montant de son capital social, son numéro de registre de commerce ou de répertoire des métiers, son numéro d'affiliation à la caisse de congés payés, ses compagnies d'assurances, la régularité de sa situation fiscale et sociale,
- la classification : sont indiqués l'effectif réel moyen de l'entreprise ainsi que son chiffre d'affaires hors taxes et leur classement dans des catégories,
- la date d'attribution : est notée la date à laquelle la certification a été attribuée ou celle du plus récent renouvellement,
- le périmètre de la certification.

## 8. MODIFICATIONS DANS L'ENTREPRISE

### 8.1 MODIFICATIONS DES MOYENS HUMAINS

L'entreprise est tenue de déclarer à Qualibat toutes les modifications importantes de ses moyens humains qui ne lui permettraient plus de respecter les exigences du présent référentiel.

En fonction des modifications annoncées, des commentaires et justificatifs de l'entreprise, Qualibat décidera selon l'importance des modifications de présenter le dossier à la commission d'examen pour statuer.

## 9. PUBLICATIONS

Conformément aux dispositions du Règlement Général, il ne peut être publié aucun renseignement d'ordre confidentiel, en dehors de ceux qui figurent sur les certificats remis aux intéressés.

Ces informations sont mises à disposition des maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre et de toutes les personnes intéressées dans des listes périodiquement établies par l'organisme et dans des banques de données.

## 10. MODIFICATIONS APPORTÉES AUX EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL

Lorsque des décisions de modifications dûment approuvées sont prises par l'organisme, toutes les entreprises certifiées en sont informées pour leur permettre de s'adapter aux nouvelles dispositions dans les délais jugés nécessaires par Qualibat. Des opérations d'évaluation exceptionnelle peuvent être mises en place, si l'organisme le juge nécessaire.

## 11. DATE D'APPLICATION

La date d'application du présent référentiel est celle figurant en première page.

## 12. APPROBATION

Chaque nouvelle version du présent référentiel est validée par la commission d'examen. Elle est ensuite entérinée par le Conseil d'Administration de Qualibat.

## ANNEXE N° 1

CRITERES D'EVALUATION EN L'ABSENCE D'UNE QUALIFICATION  
PROFESSIONNELLE D'ENTREPRISE

## COMMENTAIRES

## DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

L'entreprise doit être en mesure de prouver son existence légale et la régularité de son fonctionnement face à ses obligations juridiques, fiscales et sociales. Pour cela, elle doit fournir les documents suivants :

- l'extrait Kbis et/ou l'Inscription à la Chambre des Métiers),
- l'attestation d'immatriculation INSEE : Siren et Code NAF),
- l'identité du responsable légal et la copie de ses diplômes ou justificatifs d'expérience professionnelle,
- l'affiliation aux organismes sociaux et la preuve du versement des cotisations (attestations datant de moins de 3 mois - URSSAF et Caisse Congés Payés),
- la preuve du paiement des impôts et taxes (attestation sur l'honneur du paiement des impôts et taxes),
- la déclaration sur l'honneur que l'entreprise n'est pas en état de liquidation judiciaire ou de cessation d'activité et qu'elle n'appartient pas à une société dont le siège social est situé dans un pays avec lequel tout commerce est interdit,
- la déclaration sur l'honneur que les dirigeants de droit ou de fait de l'entreprise n'ont pas fait l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle et n'ont pas été condamnés depuis moins de 5 ans pour banqueroute, participation à une organisation criminelle, corruption, fraude, blanchiment de capitaux ou délit affectant leur moralité professionnelle.

## COUVERTURE D'ASSURANCE

L'entreprise doit prouver qu'elle est titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité civile et d'une assurance en responsabilité construction (lorsqu'une telle obligation existe), couvrant l'un des métiers concernés par la rénovation énergétique des bâtiments, en fournissant les attestations d'assurances en responsabilité civile et en responsabilité construction pour l'année en cours.

## MOYENS HUMAINS

L'entreprise doit démontrer qu'elle dispose en interne des moyens humains lui permettant de réaliser dans des conditions satisfaisantes des travaux relevant de l'un des métiers concernés par la rénovation énergétique des bâtiments, pour cela, elle doit justifier pour les deux derniers exercices précédant la demande :

- des diplômes ou expérience professionnelle du responsable technique,
- l'effectif total qu'elle emploie pour l'ensemble de ses activités et spécifiquement ceux pour l'activité relevant de l'un des métiers concernés par la rénovation énergétique, en ventilant le nombre de cadres, d'Etam, d'ouvriers et d'apprentis,
- de la liste nominative du personnel d'encadrement technique et d'études, avec pour chacun d'eux le diplôme ou l'ancienneté dans la profession, la fonction occupée, la classification dans la convention collective,
- le montant total des salaires et sa ventilation dans le métier concerné par la rénovation énergétique,
- le nombre d'heures travaillées de façon globale et ventilé dans le métier concerné par la rénovation énergétique,
- le nombre d'heures effectuées par les intérimaires.

Cette ventilation sera déterminante pour établir une équivalence avec les exigences minimales d'encadrement ou de bureau d'études définies pour l'attribution d'une qualification.

L'entreprise peut compléter les moyens humains dont elle doit disposer pour réaliser les travaux dans l'activité pour laquelle la certification est demandée par un recours à de la main d'œuvre extérieure dans la limite de 40% de son personnel salarié pour cette même activité.

## LOCAUX - MOYENS MATERIELS

L'entreprise doit démontrer qu'elle dispose de locaux et de moyens matériels

## COMMENTAIRES

suffisants pour exercer l'ensemble de ses activités et plus spécifiquement pour le métier relevant de l'un des métiers concernés par la rénovation énergétique. Elle doit produire :

- la description de ses bureaux à usage administratif et technique et de ses locaux techniques (atelier, magasin, dépôt, stockage, etc.),
- la liste du matériel et des machines équipant l'atelier, du matériel de chantier, du matériel d'hygiène et de sécurité, de son parc de véhicules utilitaires.

Il sera vérifié que les moyens et matériels sont adaptés aux travaux et métiers déclarés par l'entreprise.

### LISTE DES CHANTIERS DANS UN DES METIERS CONCERNES PAR LA RENOVATION ENERGETIQUE

Afin d'apprécier de l'étendue de son expérience, dans un des métiers visés par la rénovation énergétique, l'entreprise doit fournir une liste des travaux, réalisés en propre, sur les quatre dernières années dans le métier déclaré par l'entreprise. Cette liste devra comporter les coordonnées du maître d'œuvre ou d'ouvrage, les principales caractéristiques techniques des chantiers ainsi que les montants HT.

Il sera contrôlé que les réalisations présentées correspondent sur le plan technique aux exigences définies pour l'attribution d'une qualification relevant de la même spécialité.

Le contrôle de certaines réalisations présentées par l'entreprise sera directement mené par l'organisme, en interrogeant les maîtres d'œuvre ou d'ouvrage de la liste.

### CHANTIERS DE REFERENCE

Afin d'apprécier sa capacité technique dans le métier ou activité qu'elle a déclaré, l'entreprise doit présenter trois chantiers de référence dûment justifiés sur le plan technique. Pour chacun d'eux, elle doit fournir au moins :

Les chantiers seront examinés au regard des exigences définies pour l'attribution d'une qualification relevant de la même spécialité.

- le devis descriptif détaillé,
- les photographies techniques du chantier lors des différentes phases d'exécution des travaux,
- l'attestation d'appréciation sur la qualité de la réalisation, le respect des délais et la tenue du chantier, signée du maître d'œuvre d'exécution ou du maître d'ouvrage ou du contrôleur technique sur laquelle doit être portée la description technique des travaux réalisés, les dates d'exécution ainsi que le montant HT.

### ATTESTATION DE SINISTRALITE

Afin de permettre l'évaluation de sa sinistralité, l'entreprise doit fournir une attestation émise par sa compagnie d'assurances portant sur les sinistres intervenus dans le cadre de l'assurance construction, durant les quatre dernières années.

### EXIGENCES FINANCIERES

Afin d'évaluer la couverture financière et la capacité propre à mener à bien les chantiers qui lui sont confiés, l'entreprise doit fournir sur les 2 exercices complets, les renseignements chiffrés concernant le chiffre d'affaires global et dans l'activité déclarée par l'entreprise.

Les exigences financières ne visent pas les entreprises nouvelles ou les activités nouvellement créées.

Elle doit également indiquer le montant de la sous-traitance.

Lorsque les informations portées font apparaître un dépassement du seuil autorisé ou qu'il est décelé une incohérence sur le chiffre d'affaires moyen par actif, il sera demandé à l'entreprise de répondre à un questionnaire spécifique et fournir son bilan ou compte de résultats.

Le recours à la sous-traitance dans l'activité déclarée par l'entreprise ne peut pas excéder 30 %.

**ANNEXE N° 2**

COMMENTAIRES

**SYSTEME ORGANISATIONNEL DE L'ENTREPRISE****RESSOURCES HUMAINES**

Le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la qualité de l'ouvrage doit être compétent sur la base de la formation initiale et professionnelle, du savoir-faire et de l'expérience. Pour ce faire, l'entreprise doit :

- déterminer les compétences nécessaires pour le personnel effectuant un travail ayant une incidence sur la qualité de l'ouvrage,
- pourvoir à la formation,
- conserver les enregistrements nécessaires concernant les formations initiales et continues des personnels,
- déterminer et fournir les ressources nécessaires pour satisfaire les besoins et attentes de ses clients.

**PRECONISATION - OFFRE**

L'entreprise doit maîtriser les points suivants, dont la programmation de travaux :

- l'analyse de l'état thermique initial,
- les préconisations possibles,
- les besoins et capacités du client,
- la méthodologie de l'approche client.

**MODES OPERATOIRES**

L'entreprise doit avoir rédigé des modes opératoires ou instructions, portant sur les points suivants :

- la méthodologie d'analyse énergétique,
- la méthodologie de l'approche de l'offre,
- la méthodologie d'auto contrôle,
- la méthodologie de validation performancielle,
- la méthodologie d'enregistrement et de traçabilité.

**ANALYSE ENERGETIQUE**

L'entreprise doit maîtriser les points suivants :

- le bilan énergétique de l'existant,
- les axes d'amélioration,
- le plan de réduction des consommations d'énergie.

**OFFRE COMMERCIALE**

L'entreprise doit proposer :

- des conseils pour le choix des énergies, des matériaux et des équipements,
- une offre chiffrée, cohérente centrée sur la performance, portant sur l'enveloppe et les équipements, ainsi que la maintenance, le cas échéant,
- les recommandations écrites de bonnes pratiques (exploitation, entretien, comportements).

L'entreprise doit pouvoir informer ses clients sur les avantages fiscaux et les aides publiques.

## AUTOCONTROLES

L'entreprise doit surveiller et mesurer les caractéristiques de l'ouvrage afin de vérifier que les exigences relatives aux travaux sont satisfaites.  
Les autocontrôles et essais internes mis en place par l'entreprise doivent être enregistrés.

## VALIDATION PERFORMANCIELLE

L'entreprise doit s'engager sur un niveau de performance conventionnelle de chaque réalisation. Elle doit produire un rapport reprenant les paramètres des principales analyses de l'existant et les résultats des économies unitaires ou pour les travaux regroupés constatés.

## MAITRISE DES ENREGISTREMENTS ET TRACABILITE

Les enregistrements doivent être établis et conservés pour apporter la preuve de la conformité aux exigences.  
Ils doivent rester accessibles. Une procédure documentée doit être établie pour assurer l'identification, l'accessibilité, la durée de conservation et l'élimination des enregistrements.

## NON-CONFORMITE

L'entreprise doit traiter ou faire traiter les non-conformités ou réserves recueillies lors de la réception des travaux, dans un délai convenu. Elle doit vérifier et enregistrer la levée des non-conformités ou réserves auprès de son client.

## REALISATION DU CHANTIER ET GESTION DES INTERFACES

L'entreprise doit planifier et réaliser les travaux dans le cadre d'une offre globale de travaux.  
Ces dispositions doivent comprendre, selon le cas :

- la gestion des sous-traitants ou co-traitants,
- le planning d'intervention,
- le mode de paiement,
- les instructions de travail nécessaires,
- le suivi et le contrôle de l'impact de chaque métier dans le processus d'amélioration,
- l'utilisation des équipements appropriés.

## ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT

L'entreprise doit mesurer, au minimum annuellement, la satisfaction de ses clients, en ce qui concerne :

- la clarté de l'offre,
- le respect du contrat (délai/coût),
- le déroulement des travaux,
- les conseils sur l'utilisation, l'entretien et la maintenance.

COMMENTAIRES