

RÉNOVATION

CHOISIR UN PROFESSIONNEL POUR SES TRAVAUX

ÉDITION
SEPTEMBRE
2018

— POUR DES BÂTIMENTS
ÉCONOMES EN ÉNERGIE



ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie

FAIRE
TOUS ÉCO-CONFORTABLES

SOMMAIRE

3 Des clés pour choisir

4 Prendre le temps de la réflexion

- 4 Bénéficiez de conseils neutres et gratuits
- 4 Travaux groupés ou par étape ?
- 5 Comparez plusieurs offres
- 7 Attention au démarchage abusif par téléphone ou à domicile

9 Rénover avec des professionnels RGE

- 9 Des professionnels qualifiés
- 11 Une obligation pour obtenir des aides

14 Pour aller plus loin

GLOSSAIRE

Travaux par étape

Travaux réalisés sur plusieurs mois, voire plusieurs années.

Rénovation globale

Travaux traitant tous les points critiques d'un bâtiment sur une période concentrée (quelques semaines à quelques mois).

Principe d'éco-conditionnalité

Les aides financières ne sont accordées que si toutes les conditions sont réunies, notamment celle de recourir à des professionnels qualifiés pour réaliser des travaux de performance énergétique.

Des clés pour choisir

Vous voulez faire réaliser des travaux pour rendre votre logement plus confortable ou pour faire installer des équipements utilisant les énergies renouvelables ? Professionnels RGE et architectes travailleront à vos côtés pour assurer la maîtrise d'œuvre de votre projet et / ou la réalisation des travaux.

Pour vous aider à sélectionner un professionnel de qualité, les pouvoirs publics, l'ADEME et les organismes représentant les professionnels ont créé la mention fédératrice « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE). Elle renforce les exigences des signes de qualité existants, leur donne un niveau d'exigence commun et une lisibilité accrue.

Cette mention vous aide à faire le choix de la compétence, grâce à une offre étendue.



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

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



Prendre le temps de la réflexion

Avant de lancer les travaux, il est essentiel de bien définir les points à améliorer dans votre logement, de déterminer votre budget et de connaître les différentes offres disponibles.

Bénéficiez de conseils neutres et gratuits

Prenez le temps de rencontrer un conseiller d'un Espace Info Énergie, membre du réseau **FAIRE**. Il pourra vous apporter gratuitement 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.

0 808 800 700 Service gratuit
* prix appel OU www.faire.fr

Travaux groupés ou par étape ?

Selon l'état de votre logement et vos capacités financières, les professionnels pourront vous indiquer s'il est préférable de réaliser les travaux par étape ou sur une période concentrée.

► **Des travaux par étape** (isolation de la toiture, isolation thermique par l'extérieur, pose de fenêtres performantes, changement de chaudière...) amélioreront certaines faiblesses thermiques de votre logement et correspondront peut-être mieux à vos capacités financières du moment. Attention, pour obtenir certaines aides financières (éco-prêt à taux zéro, certaines aides des collectivités territoriales), il est nécessaire de réaliser plusieurs travaux de manière concomitante.

► Si vous réalisez tous les travaux nécessaires **sur une période concentrée** (rénovation globale), il sera utile de vous entourer de professionnels ayant une réflexion sur l'ensemble du bâtiment et non sur certaines parties seulement. Vous traiterez ainsi l'intégralité des faiblesses de votre logement avec une cohérence dans les travaux.



Pour une maison confortable et économe en énergie, il faut souvent envisager de réaliser des travaux sur le toit, les murs, les fenêtres, le chauffage et la ventilation.

Comparez plusieurs offres

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

Faites réaliser plusieurs devis pour les mêmes travaux. Vous pouvez ainsi comparer les prix et les propositions techniques.

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

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

Il peut accompagner vos démarches administratives et l'évaluation financière tenant compte des aides disponibles.

Il coordonne les travaux, organise des visites de chantier, fournit un dossier complet de réception et propose des garanties après réception des travaux.

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

Vous pouvez coordonner vous-même l'ensemble des travaux de votre logement mais cela exige des compétences solides, il est déconseillé de vous lancer si vous ne les possédez pas. Si vous n'êtes pas suffisamment sûr de vous, passez par l'expertise de professionnels compétents.



Prenez le temps d'étudier les propositions des professionnels. Vous pouvez aussi en discuter avec un conseiller d'un Espace Info Énergie, membre du réseau **FAIRE**.

LE CONTRAT « FORFAIT RÉNOVATION » PROPOSÉ PAR LES ARCHITECTES

L'architecte s'engage sur un montant forfaitaire d'honoraires, arrêté en fonction de l'enveloppe de montant des travaux que vous envisagez de réaliser.

Le contrat au forfait est réservé à des projets de rénovation simples, d'un montant de travaux inférieur à 50 000 € et ne nécessitant pas de dépôt de permis de construire.

EN SAVOIR PLUS

www.architectes.org/contrat-type-forfait-renovation

Attention au démarchage abusif par téléphone ou à domicile

► **Ne donnez pas votre accord immédiatement, sans prendre le temps de réfléchir.** Certaines démarches commerciales vous pressent à signer rapidement les devis. Or, un manque de réflexion peut être très dommageable pour votre projet de rénovation : les équipements proposés ne sont peut-être pas adaptés à votre logement, les travaux ne sont peut-être pas utiles...

► **N'acceptez jamais de donner votre accord sur une proposition dans la foulée d'un entretien** (physique ou téléphonique). Ne signez rien, ne payez rien le jour-même. Attendez l'expiration d'un délai de 7 jours avant de payer le professionnel.

► **N'acceptez pas de devis antidaté** car cela raccourcit le délai de rétractation de 14 jours qui débute à la signature du devis.

► **Exigez par prudence un devis précis** qui détaille bien les exigences pour bénéficier des aides financières : date de visite préalable du logement (obligatoire pour bénéficier ensuite du crédit d'impôt pour la transition énergétique), performances techniques des matériaux et équipements...

► **Ne croyez jamais les entreprises qui affirment intervenir au nom de l'ADEME.** L'ADEME ne cautionne aucun démarchage à domicile proposant des travaux, des équipements ou des diagnostics énergétiques. L'ADEME et ses agents ne contactent jamais directement les particuliers en vue de leur fournir des services commerciaux. Par prudence, ne répondez jamais à ce type de pratique.

► **Rétractez-vous rapidement si vous avez un doute.** En cas de signature lors d'un démarchage téléphonique ou à domicile, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours. Il suffit de renvoyer le bordereau de rétractation, qui doit être joint au contrat. Si ce n'est pas le cas, il faut envoyer au vendeur une lettre recommandée avec accusé de réception. C'est la date d'envoi indiquée par la Poste qui fait foi.

S'agissant d'un contrat de service incluant la fourniture de bien, le délai de rétractation commence le lendemain de la livraison du bien. Toutefois, lorsque le contrat est conclu dans le cadre d'un démarchage à domicile, le consommateur peut se rétracter à compter de la date de signature.



Ne vous engagez pas immédiatement après un démarchage téléphonique. Prenez le temps de vous renseigner sur les travaux proposés.

EN SAVOIR PLUS

Guide de l'ADEME « Mieux connaître les pratiques commerciales »

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE ?

Vous pouvez vous adresser à la direction départementale de la protection des populations (DDPP). Pour trouver la DDPP la plus proche de chez vous, rendez-vous sur le site du ministère de l'Économie.

La direction départementale de la protection des populations est chargée entre autres par ses actions de contrôle, d'inspection et d'enquête, d'assurer la protection économique et la sécurité du consommateur. Elle veille notamment à la loyauté des relations commerciales, au respect des règles de sécurité et de loyauté des produits et services. Les procédures engagées par la DDPP peuvent déboucher sur l'ouverture d'une instance auprès des tribunaux ou encore sur une transaction entre l'administration, le parquet et le professionnel.

Rénover avec des professionnels RGE

Plus de 62 000 professionnels sont qualifiés RGE (en juin 2018). Ils sont présents sur tout le territoire français.

Des professionnels qualifiés

Qui peut obtenir la mention RGE ?

Des bureaux d'études

La mention RGE « Études », venue compléter la mention RGE « Travaux », 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 proposant une offre globale de rénovation énergétique ou une offre spécifique sur certains types de travaux.

Des travaux d'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.



Pour installer des panneaux solaires photovoltaïques, il est recommandé de confier les travaux à un professionnel QualiPV qualifié RGE.

Des professionnels formés et contrôlés

Pour devenir RGE, les professionnels doivent suivre une formation technique. Ils doivent aussi constituer un dossier de candidature très complet.

Les organismes qui délivrent la mention RGE « Travaux » vérifient que l'entreprise :

- ▶ n'est pas en difficulté financière ;
- ▶ 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.

Ces points sont vérifiés tous les ans. Si un élément fait défaut, le certificat n'est plus reconduit pour l'année suivante.

Lorsqu'un chantier est contrôlé, l'auditeur vérifie :

- ▶ 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.

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME ?

En cas de dysfonctionnement d'une installation ou d'insatisfaction sur les travaux réalisés, vous pouvez saisir une réclamation sur le site www.faire.fr

Une obligation pour obtenir des aides

Pour bénéficier d'aides financières (éco-prêt à taux zéro, crédit d'impôt pour la transition énergétique, aides de la plupart des collectivités, aides des fournisseurs d'énergie dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie), vous devez faire appel à des professionnels RGE pour réaliser des travaux : c'est le **principe d'éco-conditionnalité**, qui vous garantit la compétence et la solidité financière de l'entreprise que vous choisissez.

Des règles à connaître

Il n'y a pas de dérogation possible à ce principe, même s'il n'y a pas d'entreprise RGE proche de chez vous.

La mention RGE est aussi exigée pour les sous-traitants. Si l'entreprise RGE qui vous facture les travaux sous-traite l'installation d'un équipement ou une partie des travaux, les sous-traitants doivent également être des professionnels RGE.

La facture devra préciser le nom, la qualification et la mention RGE du professionnel ayant réalisé les travaux à votre domicile.

Pour les prestations d'audit, de conseils et pour les architectes, la mention RGE n'est pas obligatoire mais elle est fortement conseillée.

SI VOUS PASSEZ PAR UNE GRANDE SURFACE DE BRICOLAGE

Les grandes surfaces de bricolage ne bénéficient pas de la mention RGE mais ce sont elles qui vous facturent certains travaux et équipements. Elles vous proposent des professionnels pour réaliser les travaux qu'elles facturent. Ces professionnels doivent obligatoirement être qualifiés RGE pour obtenir les aides.



Les poêles à bois vendus dans les grandes surfaces de bricolage doivent obligatoirement être installés par un professionnel RGE.

EN SAVOIR PLUS

Pour trouver la liste des professionnels RGE proches de chez vous, consultez l'annuaire en ligne : www.faire.fr

Pour consulter un architecte : www.architectes-pour-tous.fr

À quelles étapes le professionnel doit-il être qualifié RGE ?

► **Pour obtenir un éco-prêt à taux zéro**, 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, de la réalisation des travaux et de la facturation.

► **Pour bénéficier du crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE)**, le professionnel doit être qualifié RGE au moment de la réalisation des travaux et de la facturation.

► **Pour avoir droit aux aides des fournisseurs d'énergie**, le professionnel doit être qualifié RGE au moment du devis et de la réalisation des 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. Par exemple, un installateur de chauffe-eau solaire RGE ne disposera pas forcément de la mention RGE pour l'installation de pompes à chaleur.

Vérifiez que la date de validité est conforme. Sachez que la mention RGE est valable pour une durée de quatre ans renouvelable tous les ans après un contrôle de nombreux points administratifs, techniques et financiers.

UN EXEMPLE DE CERTIFICAT : LES POINTS À VÉRIFIER



CERTIFICAT QUALIBAT « RGE » 2017

NUMÉRO
1 ÉDITÉ LE
2 VALABLE JUSQU'AU

SITUATION ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE

Date de création	Raison sociale
Forme juridique	
Capital	Téléphone
Registre du commerce ou répertoire des métiers	Portable
	Site Internet
Code NACE	E-mail
Numéro Caisse de congés payés	Responsabilité légale
Assurance Responsabilité Travaux	
Assurance Responsabilité Civile	
Situation fiscale et sociale	

CLASSIFICATION

Effectif moyen Tranche de classification

Qualification Professionnelle

Code	Qualification en cours de validité	Date d'attribution	Échéance

3

4 Domaines RGE de travaux couverts

Domaines	Date d'attribution

1 La date de **début de validité** est précédée de la mention « Édité le ».

2 La date de **fin de validité** (1 an), à ne pas confondre avec l'échéance, suit la mention « Valable jusqu'au ».

3 L'**échéance** (4 ans) est indiquée pour chaque type de qualification professionnelle.

4 Assurez-vous aussi que votre artisan est bien **qualifié dans le domaine des travaux concernés**.

EN SAVOIR PLUS

Fiche de l'ADEME « Quelles qualifications pour quels travaux ? » www.faire.fr



Qui délivre la mention RGE ?

Organisme délivrant la mention RGE « Travaux »	Domaine d'intervention
Pour une offre de rénovation globale	
CERTIBAT  Rénovation énergétique	Offres globales de rénovation énergétique : étude, conception, suivi de travaux, évaluation de la performance énergétique après travaux.
CÉQUAMI délivre les certifications : NF Maison Rénovée  NF Maison Rénovée HQE 	Projets complets de rénovation : étude, conception, suivi de travaux, évaluation de la performance énergétique après travaux. Les professionnels porteurs de ces certifications 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	
QUALIBAT gère la qualification ECO Artisan 	Travaux d'efficacité énergétique dans les logements réalisés par des artisans. ECO Artisan est une qualification initiée par la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment).
QUALIBAT délivre la qualification Les Pros de la performance énergétique 	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. Les Pros de la performance énergétique est une qualification initiée par la FFB (Fédération Française du Bâtiment).

QUALIBAT 	Travaux d'efficacité énergétique ou d'installations d'énergies renouvelables. 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.
QUALIFELEC 	Travaux électriques en matière d'efficacité énergétique et/ou d'installation d'énergies renouvelables. Les qualifications Qualifelec bénéficiant de la mention RGE sont : <ul style="list-style-type: none"> • Qualifelec Mention Solaire Photovoltaïque ; • Qualifelec Mention Économies d'Énergie.
QUALIT'ENR délivre les qualifications : Quali'Bois  Quali'sol  Quali'PV  Quali'Pac  Chauffage + 	Installations d'énergies renouvelables. Les qualifications Qualit'EnR bénéficiant de la mention RGE sont : <ul style="list-style-type: none"> • Quali'Bois pour le bois-énergie : appareils indépendants et chaudières ; • Quali'Sol pour le solaire thermique : chauffe-eau solaires individuels et collectifs, systèmes solaires combinés ; • Quali'Pv pour le solaire photovoltaïque : panneaux solaires produisant de l'électricité ; • Quali'Pac pour la thermodynamie, (chauffe-eau), l'aérothermie et la géothermie (pompes à chaleur). • Chauffage+ : pour les chaudières à condensation et à micro-cogénération.

Ce document est édité par l'ADEME
 ADEME | 20, avenue du Grésillé | 49000 Angers

Conception graphique : Agence Giboulées
Rédaction : Agence Giboulées, Hélène Bareau
Illustrations : Olivier Junière, Camille Leplay
Photos : page 3 : Terra – © B.Suard page 5 : Terra – © A. Bouissou page 6 : Fotolia © Thodonal page 10 : Terra – © A. Bouissou page 12 : © REA/RGA

L'ADEME en bref

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. Elle met ses capacités d'expertise et de conseil à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale.

L'Agence 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, les économies de matières premières, la qualité de l'air, la lutte contre le bruit, la transition vers l'économie circulaire et la lutte contre le gaspillage alimentaire.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle conjointe du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

www.ademe.fr



Les Espaces Info Énergie, membres du réseau **FAIRE**, vous conseillent gratuitement pour diminuer vos consommations d'énergie.

Pour prendre rendez-vous avec un conseiller et être accompagné dans votre projet :



www.faire.fr

0 808 800 700

Service gratuit
+ prix appel

CE GUIDE VOUS EST FOURNI PAR :



010345 | Septembre 2018

ISBN 979-10-297-0977-7

