



Référentiel de certification

Rénovation énergétique
pour un bâtiment dans
le cadre d'une offre
globale d'amélioration
de la performance
énergétique

Version 01

Applicable au 25/03/2024

SOMMAIRE

Partie 1. LES RÈGLES DE CERTIFICATION	5
1.1 Objet et champ d'application	5
1.2 Présentation du Demandeur et du périmètre de certification	5
1.2.1 Définition du Demandeur	5
1.2.2 Définition du périmètre de certification	5
1.3 Obligations et engagements du Demandeur et du Titulaire	6
1.4 Processus de certification	7
1.4.1 La demande	7
1.4.2 Processus de la certification Nouvel Entrant	8
1.4.3 Processus de la certification	10
1.5 Renouvellement	13
1.5.1 Dossier de demande de renouvellement	13
1.5.2 Renouvellement	13
1.5.3 Décision de renouvellement	14
1.5.4 Confortation	14
1.5.5 Les modifications du périmètre de certification	15
1.6 Sanctions	15
1.7 Retrait	16
1.8 Plaintes et appels	16
1.8.1 Confidentialité	16
1.8.2 Récusation	16
1.9 Règles d'utilisation de la marque et du logo	17
1.10 Tarifs	17
1.11 Liste des Titulaires de la certification	17
1.12 Conservation des documents	17
Partie 2. LES CRITÈRES DE QUALITÉ	18
2.1 Qualités organisationnelles	18
2.1.1 Critères administratifs, fiscaux, légaux et sociaux	18
2.1.2 Critères financiers	18
2.1.3 Critères moraux	18
2.1.4 Moyens humains	19
2.1.5 Moyens matériels	20
2.1.6 Sous-traitance	20

2.2 Qualités opérationnelles	21
2.2.1 Critères portant sur la qualité des travaux.....	21
2.2.2 Critères portant sur les services au maître d'ouvrage.....	22

PRÉAMBULE

La certification « CertiRénov par Qualitel Certification », ci-après désignée « CertiRénov », est proposée et délivrée par CERQUAL Qualitel Certification, ci-après nommé « CERQUAL », à l'issue des contrôles prévus dans le présent Référentiel. CERQUAL est l'organisme certificateur du référentiel de certification CertiRénov. Qualitel Certification est le nom commercial de CERQUAL. Selon les usages, les deux appellations peuvent être utilisées.

La certification CertiRénov est une certification de processus selon la norme NF EN ISO/CEI 17065, s'adressant aux entreprises concevant et réalisant des travaux de rénovation énergétique pour un bâtiment dans le cadre d'une offre globale d'amélioration de la performance énergétique.

Tout demandeur ou titulaire d'un certificat « CertiRénov par Qualitel Certification » s'engage à respecter les exigences du présent Référentiel et ses évolutions durant toute la durée de validité de son certificat.

Le Référentiel est constitué des parties suivantes :

- Les Règles de certification ;
- Les Critères de qualité.

Le référentiel CertiRénov est la propriété de CERQUAL.

La version 1 du Référentiel a été soumise à la consultation des parties prenantes puis approuvée par le Président de CERQUAL le 25/03/2024. Elle s'applique à compter du 25/03/2024. Elle est disponible par téléchargement sur le site www.qualitel.org ou sur simple demande à l'adresse suivante : CERQUAL - 136 boulevard Saint Germain - 75006 PARIS.

Historique des modifications :

N° version	Date d'application	Principales modifications effectuées
01	25/03/2024	Création

Partie 1. LES RÈGLES DE CERTIFICATION

1.1 Objet et champ d'application

Le présent Référentiel de certification décrit les exigences qu'une entité juridique doit respecter pour obtenir et conserver la certification CertiRénov. Le respect du présent Référentiel ne se substitue pas au respect de l'ensemble des dispositions légales, réglementaires et normatives en vigueur.

La certification CertiRénov porte sur la capacité du demandeur ou du titulaire à concevoir et réaliser des travaux de rénovation énergétique dans le cadre d'une offre globale d'amélioration de la performance énergétique, ainsi que sur sa capacité à accompagner le maître d'ouvrage tout au long du projet de rénovation.

Ces travaux doivent constituer un bouquet de travaux optimal permettant de limiter la consommation énergétique du logement ou du bâtiment à usage d'habitation, parmi les postes de travaux suivants : isolation thermique de l'enveloppe du bâtiment (isolation des murs par l'intérieur ou par l'extérieur, isolation des planchers bas, isolation de la toiture, des planchers de combles perdus ou de la toiture terrasse, remplacement des fenêtres ou portes-fenêtres ou pose de doubles fenêtres), installation d'équipements de chauffage des locaux ou production d'eau chaude sanitaire, installation d'équipements de ventilation.

Nota 1 : Ces travaux de rénovation énergétique peuvent éventuellement être associés à des travaux d'extension et/ou de surélévation.

Nota 2 : La certification CertiRénov ne vaut pas habilitation à réaliser un audit énergétique dans le cadre du décret n°2018-416 du 30 mai 2018.

1.2 Présentation du Demandeur et du périmètre de certification

1.2.1 Définition du Demandeur

Le Demandeur est l'entité juridique qui demande la certification CertiRénov et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité au présent Référentiel de certification.

Dans le cadre d'une offre globale d'amélioration de la performance énergétique d'un logement ou d'un bâtiment existant, le Demandeur :

- Réalise un état des lieux technique du bâtiment existant et une évaluation de la performance énergétique avant travaux ;
- Réalise en propre tout ou partie de la conception des travaux ;
- Réalise ou fait réaliser les travaux correspondants ;
- Exerce un suivi, un contrôle et une coordination de l'ensemble des travaux ;
- Assure une prestation de conseil et d'accompagnement du maître d'ouvrage jusqu'à la réception des travaux.

1.2.2 Définition du périmètre de certification

Le Demandeur est l'entreprise en tant qu'entité juridique qui porte le contrat de certification.

Il peut s'agir :

- D'une entreprise mono-site correspondant à une structure localisée sur un seul site. Dans le cas d'une entité non pilotée par le siège et ayant son propre fonctionnement, celle-ci est

considérée comme une structure mono-site indépendante ;

- D'une entreprise multi-sites organisée avec un siège qui pilote un certain nombre d'entités (filiales, directions localisées, franchises, coopérateurs).

Si le Demandeur est une structure composée de plusieurs établissements, tous les établissements concernés par le champ d'application et inscrits au Kbis sont obligatoirement inclus dans le périmètre de la certification. Les exigences du Référentiel doivent être respectées par chaque établissement.

Les établissements non concernés par le champ d'application ne sont pas soumis aux contrôles et n'apparaîtront ni sur le certificat du titulaire ni sur la liste des entreprises certifiées.

Le Demandeur précise ses liens financiers éventuels avec d'autres entreprises tels que l'appartenance à un groupe ou filiale d'une autre entreprise.

Le Demandeur déclare le périmètre de certification CertiRénov en désignant l'entité juridique porteuse du contrat de certification et l'ensemble des établissements concernés.

À tout moment, le Titulaire pourra formuler une demande d'extension ou de réduction du périmètre de certification, conformément aux dispositions décrites au §1.5.5.

1.3 Obligations et engagements du Demandeur et du Titulaire

Le Titulaire est l'entité juridique qui bénéficie d'un certificat autorisant l'usage de la marque CertiRénov. Durant toute la durée du contrat et de la validité du certificat, le Demandeur et Titulaire s'engage à :

- Respecter l'ensemble des dispositions légales, réglementaires et normatives ainsi l'ensemble des règles de l'art encadrant son activité professionnelle ;
- Assumer l'entière responsabilité des travaux, y compris des travaux sous-traités. En matière de sous-traitance, respecter les dispositions législatives et réglementaires ainsi que ses obligations d'information des maîtres d'ouvrage ;
- Respecter les exigences du présent Référentiel pour chaque établissement concerné par le champ d'application ;
- Respecter toutes les exigences du contrat de certification, du processus de certification, du référentiel de certification CertiRénov, et leurs évolutions ;
- Prendre toutes les dispositions nécessaires pour la conduite du processus de certification y compris fournir, l'ensemble des pièces nécessaires à l'intervention de CERQUAL et l'accès aux sites et au personnel concerné ;
- Accepter la participation aux audits et contrôles de tout observateur (personnel CERQUAL, intervenant ou toute autre personne désigné par CERQUAL) ;
- Informer systématiquement CERQUAL, par écrit, d'une évolution du champ d'application et/ou du périmètre de certification susceptible d'avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de certification ;
- Signaler notamment toute modification de la situation juridique de l'entreprise (évolution de la gouvernance et/ou de l'organisation, ajout/suppression d'établissements, fusion ou absorption, cession du fonds de commerce, redressement ou liquidation...), tout changement de raison sociale, de dirigeant, d'assurance, etc. ;
- N'utiliser la marque CertiRénov et le certificat que pour l'usage approprié. Lorsque le Titulaire communique sur la certification, il veille à ne faire référence à la certification CertiRénov que dans le cadre du périmètre de certification et utilise la charte graphique et d'usage mise à disposition par CERQUAL, disponible sur le site www.qualitel.org ;
- Ne pas utiliser la certification d'une façon qui puisse nuire à CERQUAL, ni faire de déclaration que CERQUAL puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée ;
- N'utiliser les documents de certification que pour leur usage approprié ;

- Ne fournir des copies de documents de certification à autrui, que reproduites dans leur intégralité ;
- Enregistrer et traiter les éventuelles réclamations reçues concernant ses chantiers rentrant dans le champ d'application et le périmètre de la certification, et communiquer à la demande de CERQUAL les éléments attestant l'enregistrement et le traitement des éventuelles réclamations. Il s'engage à prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations ;
- En cas de suspension, de retrait, de refus de renouvellement ou de non-renouvellement de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le Référentiel de Certification et s'acquitter de toute autre mesure exigée par CERQUAL ;
- S'acquitter du montant de ces prestations dans les conditions décrites au contrat.

1.4 Processus de certification

Après analyse du dossier de demande, CERQUAL décide du niveau de certification à instruire : la certification Nouvel Entrant ou la certification.

La certification Nouvel Entrant consiste à s'assurer de la capacité du Demandeur à proposer une offre globale de rénovation énergétique, ainsi que d'accompagner le maître d'ouvrage tout au long du projet. Elle est délivrée après l'évaluation :

- Des documents relatifs au respect des critères organisationnels (§ 2.1). Les critères financiers (§ 2.1.2) ne s'appliquent pas.
- Des documents relatifs au respect des critères opérationnels (§ 2.2) sur une référence de réalisation de rénovation énergétique ou de construction neuve. L'évaluation de la performance énergétique avant travaux en cas de construction neuve (§ 2.2.1) ne s'applique pas.

Cette certification Nouvel Entrant est délivrée pour une durée maximale de 18 mois. En l'absence de certification à la date d'échéance de la certification Nouvel Entrant, celle-ci est retirée.

La certification est délivrée après l'évaluation de l'ensemble des exigences du présent Référentiel, soit :

- Les critères organisationnels sur la base des documents décrits dans le présent Référentiel (§ 2.1) ;
- Et les critères opérationnels (§ 2.2) sur deux références de rénovation énergétique sélectionnées par CERQUAL, sur la base de la liste exhaustive des références de réalisation portant sur des travaux de rénovation énergétique d'un logement ou d'un bâtiment dans le cadre d'une offre globale d'amélioration énergétique, représentatives des activités pour lesquelles l'entreprise demande la certification, et achevées dans les 48 derniers mois.

Cette certification est délivrée pour une durée de trois ans. Dans le cadre de la surveillance de la certification, un suivi annuel et un contrôle de réalisation sur chantier sont réalisés.

1.4.1 La demande

CERQUAL tient à la disposition de tout Demandeur :

- Le présent Référentiel de la certification CertiRénov ;
- Le dossier de demande ;
- La tarification en vigueur.

Le Demandeur établit sa demande en renvoyant à CERQUAL, par voie électronique, le dossier de demande dûment complété et accompagné des pièces demandées justifiant du respect du Référentiel.

Les entreprises étrangères doivent produire les documents équivalents délivrés par les services et autorités compétentes du pays où elles exercent. Dans ce cas, CERQUAL consultera les ministères concernés.

Lorsque la demande est recevable, CERQUAL en informe le Demandeur.

Dans le cas où le Demandeur est recevable pour la certification Nouvel Entrant, le Demandeur doit ensuite transmettre les documents suivants en vue de l'évaluation :

- Pour une référence de réalisation portant sur des travaux de rénovation :
 - Etat des lieux technique ;
 - Evaluation énergétique avant et après travaux ;
 - Devis et descriptif détaillé ;
 - Déclaration préalable de travaux (le cas échéant) ;
 - Suivi de chantier (compte-rendu, fiche d'autocontrôle) ;
 - PV de réception ;
 - Dossier d'information sur les financements ;
 - Modalités de traitement des réclamations ;
 - Dossier d'information remis au client à la réception des travaux ;
 - Questionnaire de satisfaction client.

- Pour une référence de réalisation portant sur des travaux de construction :
 - Analyse de site ou équivalent ;
 - Contrat avec notice descriptive ou Devis et descriptif détaillé ;
 - Dépôt de PC ;
 - Suivi de chantier (compte-rendu, fiche d'autocontrôle) ;
 - Etude thermique ou RSEE si RE 2020 ;
 - PV de réception ;
 - Modalités de traitement des réclamations ;
 - Dossier d'information remis au client à la réception des travaux ;
 - Questionnaire de satisfaction client.

Dès la notification de la recevabilité, CERQUAL adresse au Demandeur la proposition de contrat qui précise le détail des missions envisagées (nature, tarif, obligations, ...) dans le cadre du déroulement de la certification.

1.4.2 Processus de la certification Nouvel Entrant

Le Demandeur et l'ensemble des entités du périmètre de certification doivent répondre aux exigences définies au § 1.4.1.

Le dossier de demande fait l'objet d'une évaluation par un évaluateur désigné par CERQUAL.

La version du Référentiel qui s'applique est celle en vigueur lors de la réalisation de l'évaluation.

En cas de non-conformité, le Demandeur dispose de 8 jours pour y répondre et joindre des preuves tangibles permettant de lever la non-conformité.

L'évaluation fait l'objet d'un rapport validé par CERQUAL et transmis au Demandeur avant la décision.

CERQUAL effectue une revue du dossier en vue de la décision. Cette décision doit intervenir dans les 30 jours à compter de la réception du dossier de demande complet.

CERQUAL notifie au Demandeur, par courrier, l'une des décisions suivantes :

- Attribution de la certification Nouvel Entrant CertiRénov pour une durée de 18 mois ;
- Refus de la certification Nouvel Entrant CertiRénov en motivant cette décision.

En cas de décision favorable, CERQUAL émet un certificat Nouvel Entrant valable 18 mois à compter de la prise de décision et comportant a minima :

- Le nom et adresse de CERQUAL ;
- Le nom, l'adresse, la forme juridique du titulaire et le nom du responsable légal du certifié ;
- La référence au Référentiel de certification et aux autres documents applicables sur lesquels se fonde la certification ;
- Le ou les domaines de la ou des certifications attribuées ;
- Les caractéristiques certifiées suivantes : Conception et réalisation de travaux de rénovation pour un logement ou un bâtiment dans le cadre d'une offre globale d'amélioration énergétique et accompagnement du maître d'ouvrage tout au long du projet de rénovation ;
- La ou les compagnies d'assurance auprès desquelles le certifié a déclaré être assuré ;
- La date d'effet et la durée de validité de la certification ;
- La date d'échéance du certificat Nouvel Entrant.

Le certificat Nouvel Entrant délivré inclut une annexe précisant les entités du périmètre de certification. Chaque entité du périmètre de certification bénéficie de son propre certificat, sur lequel figure le nom de l'entité Titulaire porteuse du contrat.

Le nouveau Titulaire est référencé sur le site www.france-renov.gouv.fr.

En cas de fusion, scission, liquidation ou absorption du Titulaire, et sauf dispositions particulières à l'appréciation de CERQUAL, le certificat cesse de plein droit.

Dans l'année qui suit la délivrance de la certification Nouvel Entrant, CERQUAL adresse le dossier de demande en vue du processus de certification. La liste exhaustive des références de réalisation portant sur des travaux de rénovation énergétique d'un logement ou d'un bâtiment dans le cadre d'une offre globale d'amélioration énergétique, achevées dans les 48 derniers mois, est à joindre à la demande de certification. En l'absence de dossier de demande complet, la certification Nouvel Entrant est retirée à la date d'échéance du certificat.

La certification Nouvel Entrant ne peut être renouvelée.

1.4.3 Processus de la certification



1.4.3.1 L'attribution de la certification

Pour l'attribution de la certification, CERQUAL réalise un audit sur site dans les locaux du Demandeur, permettant de s'assurer que le Demandeur respecte les critères de qualité définis par le présent Référentiel (§ 2.1, § 2.2).

CERQUAL missionne un auditeur. L'auditeur transmet au Demandeur un plan d'audit au moins quinze jours avant le début de sa mission. Il précise la date d'intervention et la version du Référentiel applicable. La version du Référentiel qui s'applique est celle en vigueur lors de la réalisation de la mission.

Lors de cet audit, l'auditeur évalue les documents exigés au titre des critères de qualité organisationnels prévus par le présent Référentiel (§ 2.1). CERQUAL sélectionne deux références de réalisation de façon aléatoire pour s'assurer du respect des critères de qualité opérationnels (§ 2.2), à partir de la liste exhaustive des références de réalisation portant sur des travaux de rénovation énergétique d'un logement ou d'un bâtiment dans le cadre d'une offre globale d'amélioration énergétique, achevées dans les 48 derniers mois.

L'auditeur fait état au Demandeur, lors de la réunion de clôture, des conclusions de la mission. En cas de non-conformité, le Demandeur dispose de 15 jours pour y répondre et joindre des preuves tangibles permettant de lever la non-conformité.

À la suite de cette mission et après analyse des réponses aux fiches de non-conformités, l'auditeur établit le rapport et l'envoie à CERQUAL.

CERQUAL valide le rapport de mission, le transmet au Demandeur et effectue une revue du dossier en vue de la décision.

La durée de l'audit est de 1 jour dont au minimum 0,5 jour sur site.

CERQUAL notifie au Demandeur, par courrier, l'une des décisions suivantes :

- Attribution de la certification CertiRénov pour une durée de trois ans ;

- Refus de la certification CertiRénov en motivant cette décision.

En cas de décision favorable, CERQUAL émet un certificat CertiRénov valable 3 ans à compter de la prise de décision de certification favorable et comportant a minima :

- Le nom et adresse de CERQUAL ;
- Le nom, l'adresse, la forme juridique du titulaire et le nom du responsable légal du certifié ;
- La référence au Référentiel de certification et autres documents applicables sur lesquels se fonde la certification ;
- Le ou les domaines de la ou des certifications attribuées ;
- Les caractéristiques certifiées suivantes : Conception et réalisation de travaux de rénovation pour un logement ou un bâtiment dans le cadre d'une offre globale d'amélioration énergétique et accompagnement du maître d'ouvrage tout au long du projet de rénovation ;
- La ou les compagnies d'assurance auprès desquelles le certifié a déclaré être assuré ;
- La date d'effet, et la durée de validité de la certification ;
- La date d'échéance du certificat.

Le certificat CertiRénov délivré inclut une annexe précisant les entités du périmètre de certification. Chaque entité du périmètre de certification bénéficie de son propre certificat, sur lequel figure le nom de l'entité Titulaire porteuse du contrat. Le Titulaire est référencé sur le site www.france-renov.gouv.fr.

En cas de fusion, scission, liquidation ou absorption du Titulaire, et sauf dispositions particulières à l'appréciation de CERQUAL, le certificat cesse de plein droit.

1.4.3.2 Le suivi et le contrôle de la certification

Suivi annuel

Chaque année, au plus tard à la date d'anniversaire du cycle, le Titulaire doit justifier du respect des critères administratifs, fiscaux, légaux et sociaux (§ 2.1.1), du respect des critères financiers (§ 2.1.2) ainsi que du maintien des moyens humains (§ 2.1.4), définis dans la partie « Critères de qualité » du présent Référentiel.

À ce titre, le Titulaire transmet à CERQUAL, pour le siège et pour chaque entité du périmètre de certification, sur la base du dossier de suivi annuel fourni par CERQUAL, les éléments documentés suivants :

- Toute modification significative de la structure de l'entreprise, de ses ressources humaines et de ses moyens matériels ;
- Le chiffre d'affaires de l'entreprise relatif à l'activité de rénovation énergétique et le nombre de chantiers concernés ;
- La liste des chantiers réalisés de l'année écoulée et la liste prévisionnelle des chantiers de l'année en cours entrant dans le champ d'application de la certification ;
- Les attestations d'assurances en responsabilité civile et en responsabilité décennale construction correspondant aux activités concernées par la certification ;
- La liste des sous-traitants ayant réalisé des travaux de rénovation énergétique pour le compte du Titulaire pendant l'année écoulée, ainsi que leurs qualifications en cours de validité.

Le Titulaire atteste également, pour l'ensemble des entités du périmètre de certification :

- Ne pas être en état de liquidation judiciaire, de cessation d'activités ;
- Être à jour de ses obligations relatives au paiement des impôts et taxes ;
- Qu'aucun dirigeant ou représentant mandaté de l'entreprise n'a fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'un jugement ayant autorité de chose jugée et dont il a eu connaissance, constatant sa participation à une organisation criminelle, une corruption, une fraude, un blanchiment de capitaux ou un délit affectant sa moralité dans l'exercice de sa profession.

CERQUAL réalise une revue documentaire de ces éléments et peut, le cas échéant, demander des compléments. Après analyse, CERQUAL notifie au Titulaire s'il continue de satisfaire les critères et maintient sa certification le cas échéant.

En cas d'incapacité à fournir tout ou partie des éléments ou selon les résultats de l'analyse ou en cas de modification de nature à remettre en cause la certification, un audit de confortation peut être réalisé afin de décider du maintien ou du retrait de la certification.

Contrôle de réalisation

Au plus tard 24 mois suivant l'admission ou le renouvellement, CERQUAL réalise un contrôle de réalisation sur un chantier de rénovation énergétique globale, en cours de livraison ou achevé depuis moins de 24 mois, sélectionné par CERQUAL de façon aléatoire sur la base de la liste exhaustive de références de réalisation transmise dans le cadre du suivi annuel. Dans le cas d'un Titulaire multi-sites, chacune des entités fait l'objet d'au moins un contrôle de réalisation au cours du cycle de 3 ans.

Ce contrôle de réalisation sur site a pour but de vérifier le respect des critères opérationnels (§ 2.2) et de s'assurer du respect de l'objet du présent Référentiel. La version du Référentiel applicable dans le cadre de la mission de contrôle de réalisation est celle en vigueur lors de la vente du chantier (date de signature du document contractuel entre le Professionnel de la rénovation et le maître d'ouvrage).

CERQUAL missionne un intervenant agréé par CERQUAL.

À l'issue de la mission, l'intervenant fait état au Titulaire des conclusions du contrôle de réalisation et des éventuelles non-conformités constatées. Il établit ensuite le rapport et l'envoie à CERQUAL. Dans tous les cas, CERQUAL valide le rapport de mission et le transmet au Titulaire.

En cas de non-conformités constatées lors du contrôle de réalisation, CERQUAL demande un plan d'action au professionnel et sélectionne un autre chantier pour un contrôle documentaire sur la ou les non-conformité(s) identifiée(s). Dès lors que la non-conformité n'est pas constatée sur le second chantier, CERQUAL lève la non-conformité. Dans le cas où la ou les non-conformités sont constatées sur le second chantier, un nouveau contrôle de réalisation sur site est réalisé sur un autre chantier sélectionné par CERQUAL, aux frais du Titulaire, par un intervenant désigné par CERQUAL.

Si les mêmes non-conformités sont constatées, CERQUAL réalise un audit de confortation aux frais du Titulaire.

Si un manquement majeur aux règles de sécurité est constaté lors d'un contrôle, il sera signalé dans le rapport.

La durée du contrôle de réalisation sur chantier est de 0,5 jour.

1.5 Renouvellement

La phase de renouvellement (réalisation de l'audit, validation du rapport et décision) doit être terminée avant la date d'expiration du certificat. Toutefois, une extension de 3 mois est accordée, avec émission d'un certificat d'extension, si la mission est réalisée avant la fin de validité du certificat. Le certificat de renouvellement prendra effet à compter de la date de fin de validité du certificat précédent.

1.5.1 Dossier de demande de renouvellement

Au plus tard six mois avant la date d'expiration du certificat, CERQUAL demande au Titulaire de fournir l'ensemble des éléments listés au §1.4.1 des présentes règles, pour le Titulaire et le cas échéant, pour chaque entité du périmètre de certification.

Le Titulaire doit faire état à CERQUAL de tout élément ayant évolué depuis l'admission ou le dernier renouvellement.

À réception du dossier, CERQUAL s'assure que toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de renouvellement sont fournies et que le domaine d'application n'a pas évolué. CERQUAL s'assure du respect des exigences du présent Référentiel.

CERQUAL peut demander des éléments complémentaires le cas échéant.

Après analyse de la recevabilité, CERQUAL informe le titulaire du résultat et lui transmet une proposition de contrat de Renouvellement.

1.5.2 Renouvellement

Après enregistrement du contrat renvoyé signé par le titulaire, CERQUAL engage la mission de renouvellement. Le renouvellement consiste à s'assurer que le Demandeur a maintenu une organisation répondant aux exigences du présent Référentiel. Une attention particulière est portée aux évolutions du périmètre de certification.

La mission porte sur les qualités organisationnelles (§ 2.1) et les qualités opérationnelles définies dans le présent Référentiel (§ 2.2).

Un contrôle de réalisation sur un chantier de rénovation énergétique globale en cours ou achevé depuis moins de 24 mois est réalisé afin de s'assurer du respect des critères de qualité opérationnels. Pour réaliser ce contrôle, CERQUAL privilégiera les chantiers achevés depuis au moins 3 mois et n'ayant pas encore fait l'objet d'un contrôle de réalisation. De plus, ce chantier ne sera pas intégré aux contrôles de réalisation réalisés dans le cadre de la surveillance du cycle suivant.

Cette mission sur site comprend une partie documentaire et une partie réalisée sur chantier.

CERQUAL missionne un auditeur. La version du Référentiel qui s'applique est celle en vigueur lors de la réalisation de la mission.

L'auditeur transmet au Titulaire un plan de mission détaillé au moins quinze jours avant le début de sa mission, après validation par CERQUAL. Il précise les entités, les dates d'intervention et la version du Référentiel.

L'auditeur fait état au Titulaire, lors de la réunion de clôture, des conclusions de la mission. En cas de non-conformité, le Titulaire dispose de 15 jours pour y répondre et joindre des preuves tangibles permettant de la lever.

Après analyse des réponses aux fiches de non-conformités, l'auditeur établit le rapport et l'envoie à CERQUAL. Dans tous les cas, CERQUAL valide le rapport de mission et le transmet au Titulaire.

La durée pour l'audit est de 1 jour dont au minimum 0,5 jour sur site, que le Titulaire soit une entreprise mono-site ou multi-sites (dans la mesure où le pilotage de l'activité est assuré par le siège). Cette durée inclut le rapport de mission et le contrôle de réalisation.

1.5.3 Décision de renouvellement

CERQUAL examine, au regard de la période de titularisation précédente, l'ensemble des résultats :

- Des missions, y compris le contrôle de réalisation sur chantier ;
- De toute éventuelle intervention supplémentaire et/ou action corrective.

CERQUAL notifie l'une des décisions suivantes :

- Renouvellement de la certification CertiRénov pour une durée de trois ans ;
- Renouvellement de la certification CertiRénov pour une durée de trois ans avec mission de confortation. Cette décision est prise en fonction de la nature des écarts constatés, et compte-tenu des explications et dispositions prises par le Titulaire. Cette mission peut prendre plusieurs formes (documentaire, sur site, vérification sur chantier...) et fait l'objet d'honoraires supplémentaires à la charge du Titulaire ;
- Refus de renouvellement de la certification CertiRénov en motivant ce refus.

Dans le cas du renouvellement de la certification, CERQUAL notifie sa décision par une lettre de notification accompagnée du certificat de titulaire de la certification CertiRénov.

Dans le cas d'un refus, CERQUAL adresse une lettre en motivant sa décision et précisant les conséquences qui sont les mêmes que celles décrites dans le paragraphe ci-dessous (« cas du non-renouvellement »).

Cas du non-renouvellement

Le Titulaire peut décider de ne pas renouveler la certification CertiRénov.

Dès lors il en informe CERQUAL qui acte cette décision en précisant les conséquences, soit :

- Le professionnel ne figurera plus sur la liste des titulaires CertiRénov et sur le site [France-renov.gouv.fr](https://france-renov.gouv.fr) ;
- Le professionnel ne devra plus faire état de la certification CertiRénov sur l'ensemble de ses supports de communication.

1.5.4 Confortation

CERQUAL s'autorise à ajouter des missions dites de confortation, aux frais du Titulaire, dans les cas suivants :

- Pour conforter une décision ;
- Lors d'une révision du périmètre de certification ;
- En cas de modification concernant le Titulaire (modification juridique, ...) ;
- En cas de non-conformité au Référentiel ;
- Suite à une suspension ;
- Tout autre cas justifié par CERQUAL (usage abusif, réclamation, ...).

Ces audits de confortation sont réalisés soit en présentiel, soit en distanciel (sans enregistrement), soit documentaire, information notifiée par CERQUAL.

1.5.5 Les modifications du périmètre de certification

Le Titulaire a la possibilité de formuler une demande écrite d'extension, de réduction ou de modification de son périmètre de certification. Cette évolution de périmètre n'est possible que pour un titulaire de la certification et n'est pas possible pour un titulaire de la certification Nouvel Entrant.

En cas de demande d'extension, il adresse à CERQUAL les éléments suivants relatifs à l'établissement sur lequel porte la demande d'extension :

- L'ensemble des documents (en cours de validité) relevant du 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 0 de la Partie 2 « Critères de qualité » du présent Référentiel, pour chaque établissement du périmètre de certification ;
- Une liste exhaustive de références de réalisation portant sur des travaux de rénovation pour un bâtiment dans le cadre d'une offre globale d'amélioration énergétique, achevées dans les 48 derniers mois.

CERQUAL examinera la recevabilité des pièces demandées pour l'admission de l'entité et pourra demander des documents complémentaires au Titulaire avant de décider de l'extension de son périmètre de certification.

En cas de décision favorable, le certificat et la liste du Titulaire est mis à jour et l'entité bénéficie d'un certificat. Cette entité fera l'objet d'un contrôle de réalisation dans le cycle en cours, six mois avant le cycle suivant.

En cas de réduction du périmètre de certification, le certificat et la liste du Titulaire est actualisée.

En cas de modification concernant le Titulaire (modification juridique de la société, changement de raison sociale, changement de dirigeant, fusion, scission, ou absorption), CERQUAL fera une recevabilité de la demande et pourra demander des documents complémentaires au client avant de décider d'une éventuelle mission d'admission.

1.6 Sanctions

Des sanctions peuvent être prononcées par CERQUAL dans les cas suivants :

- Décision prise à la suite d'une mission de confortation ;
- Réclamation non traitée par le Titulaire ;
- Usage abusif de la marque CertiRénov ;
- Signalements ou réclamations fondés émanant de tiers (ex. travaux de mauvaise qualité, pratiques commerciales trompeuses, non-respect des modalités de sous-traitance) ;
- Toute autre situation mettant en risque la certification ou CERQUAL.

Ces manquements peuvent donner lieu à un **avertissement** par lettre recommandée avec accusé de réception, demandant la mise en œuvre d'actions correctives pour y remédier, dans un délai donné.

L'absence de réponse ou l'absence de mise en œuvre des actions correctives dans le délai fixé entraîne les sanctions suivantes :

- Suspension de la certification CertiRénov avec demande réitérée de mise en œuvre des actions correctives dans un délai donné. Une mission de confortation réalisée avant la fin de la période de suspension doit permettre de constater le bon respect du Référentiel de certification ;
- Retrait de la certification CertiRénov (cf. Chapitre « Retrait »).

CERQUAL notifie au Titulaire sa décision par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception.

Conformément au chapitre « Plaintes et appels » des présentes Règles de certification, le Demandeur peut contester une décision le concernant.

1.7 Retrait

Dans le cas d'un retrait de la certification en cours de cycle, quelle qu'en soit la cause, CERQUAL notifie au Titulaire, par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, le retrait de la certification CertiRénov, en rappelant les conséquences (d'application immédiate) :

- Le professionnel ne doit plus faire état de la certification CertiRénov sur l'ensemble de ses supports de communication ;
- Le professionnel doit en informer ses clients.

Le professionnel ne figurera plus sur la liste des titulaires CertiRénov publiée par CERQUAL sur le site www.qualitel.org et le site www.france-renov.gouv.fr.

1.8 Plaintes et appels

Un Demandeur ou Titulaire peut écrire à CERQUAL sur toute insatisfaction portant sur la certification CertiRénov. CERQUAL s'engage à traiter ces plaintes.

Le Demandeur ou Titulaire peut faire appel d'une décision de certification ou sanction, sur la base d'éléments justificatifs transmis par écrit à CERQUAL. Cette action n'est pas suspensive de la décision prise.

Il est informé des suites données à ses plaintes et appels.

Après instruction par CERQUAL, si le désaccord subsiste, le Demandeur ou le Titulaire peut saisir par écrit la Commission de recours, mise à disposition par l'Association QUALITEL et constituée de membres de l'Association, dans l'année qui suit la notification de la décision de certification ou sanction. La Commission de Recours se prononce lorsque le dossier est complet. Le recours n'est pas suspensif. CERQUAL informe le Demandeur ou le Titulaire de la décision retenue. La décision est sans appel.

Une réclamation fondée d'un tiers peut conduire à une suspension ou au retrait de la certification.

1.8.1 Confidentialité

CERQUAL et ses intervenants s'engagent à respecter la confidentialité des informations et documents transmis par le Demandeur ou le Titulaire.

1.8.2 Récusation

Le Demandeur ou le Titulaire peut demander la récusation d'un intervenant missionné par CERQUAL en adressant à CERQUAL un courrier motivé dans les 10 jours ouvrés après la désignation de l'intervenant. CERQUAL procède alors à l'étude de la demande et fait part de sa décision au Demandeur ou au Titulaire dans les plus brefs délais. L'absence de récusation dans le délai imparti vaut accord tacite du Demandeur ou Titulaire sur la désignation.

1.9 Règles d'utilisation de la marque et du logo

À l'obtention de la certification, l'entité devient titulaire du droit d'usage de la marque CertiRénov. À l'arrêt de la certification, l'entité doit : cesser toute communication relative à sa certification, cesser d'utiliser le logo, rendre son certificat à CERQUAL.

Lorsque le Titulaire communique sur la certification, il doit le faire conformément au code de la consommation et aux règles énoncées ci-après :

- Il ne fait référence à la certification CertiRénov que dans le cadre du périmètre de certification ;
- Il n'entretient aucune ambiguïté sur le périmètre de certification, sous peine de sanctions ;
- Il respecte la charte graphique et d'usage CertiRénov mise à disposition par CERQUAL. Cette charte respecte les règles d'usage de la marque CertiRénov.

La certification CertiRénov est matérialisée par le logo suivant :



Indépendamment des sanctions prévues au paragraphe « Sanctions » du présent Référentiel, tout usage trompeur ou équivoque de la marque ou d'un certificat peut entraîner une sanction sur la titularisation allant jusqu'au retrait de la certification, ou l'engagement d'une action en justice, notamment pour publicité mensongère.

1.10 Tarifs

La certification Nouvel Entrant fait l'objet d'un tarif forfaitaire couvrant l'ensemble de la prestation de CERQUAL pour toute la durée de la certification Nouvel Entrant.

La certification fait l'objet d'un forfait annuel, incluant la mission d'audit, le suivi annuel et les contrôles de réalisation sur chantier.

Toute autre prestation (mission de confortation, extension) est à la charge du Demandeur ou Titulaire, selon la tarification en vigueur.

Les tarifs sont décrits dans la tarification en vigueur, disponible sur simple demande auprès de CERQUAL, et inscrits dans le contrat.

1.11 Liste des Titulaires de la certification

La liste des Titulaires de la certification CertiRénov et les certificats associés sont régulièrement mis à jour et publiés par CERQUAL sur le site internet www.qualitel.org ainsi que sur le site www.france-renov.gouv.fr. Ces documents sont actualisés après chaque décision.

1.12 Conservation des documents

Les dossiers de certification sont conservés pour le cycle en cours et pour le cycle précédent, soit à minima six ans.

Partie 2. LES CRITÈRES DE QUALITÉ

2.1 Qualités organisationnelles

2.1.1 Critères administratifs, fiscaux, légaux et sociaux

L'entité justifie de son existence légale et du respect de l'ensemble de ses obligations sociales et légales en fournissant les documents listés ci-après :

- Au titre de la justification de l'existence légale :
 - Extrait Kbis attestant de l'inscription au Registre national des entreprises (RNE) [document datant de moins de 12 mois] ;
 - Numéro d'immatriculation au Registre national des entreprises (RNE) ;
 - Immatriculation INSEE : SIREN, SIRET des établissements, et code NACE ;
- Au titre de la justification du respect des obligations sociales : Attestation de l'URSSAF datée de moins de trois mois à la date du dépôt du dossier de demande ;
- Au titre du respect des obligations légales :
 - Attestations d'assurances en responsabilité civile et en responsabilité décennale construction correspondant aux activités concernées par la demande de certification, notamment l'offre globale de rénovation énergétique, en cours de validité à la date de dépôt du dossier ;
 - Relevé de sinistralité couvrant les quatre dernières années ou depuis le début de son activité, délivré par son assureur.

2.1.2 Critères financiers

L'entité doit fournir :

- Ses deux derniers exercices comptables clos ;
- Le chiffre d'affaires de l'entreprise relatif à l'activité de rénovation énergétique et la part du chiffre d'affaires de l'entreprise relatif à cette activité.

Ces éléments permettent d'évaluer la cohérence et l'adéquation des moyens du professionnel et sa santé financière.

2.1.3 Critères moraux

L'entité atteste :

- Ne pas être en état de liquidation judiciaire, de cessation d'activités ;
- Être à jour de ses obligations relatives au paiement des cotisations sociales ;
- Être à jour de ses obligations relatives au paiement des impôts et taxes ;
- Que les dirigeants de fait ou de droit ne font pas l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle ;
- Qu'aucun dirigeant ou représentant mandaté de l'entreprise n'a fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'un jugement ayant autorité de chose jugée et dont il a eu connaissance, constatant sa participation à une organisation criminelle, une corruption, une fraude, un blanchiment de capitaux ou un délit affectant sa moralité dans l'exercice de sa profession.

2.1.4 Moyens humains

Rôles et responsabilités

L'entité doit :

- S'assurer que les rôles et responsabilités sont définis dans un organigramme et communiqués à tous les niveaux (dirigeants, cadres, techniciens, exécutants) ;
- Établir une description des compétences et des missions à atteindre par fonction (formation initiale, expériences professionnelle, compétences particulières...) et s'y référer en cas d'embauche ;
- Pourvoir à la formation de son personnel afin d'assurer le maintien de leurs compétences.

Compétences internes

L'entité indique le nombre de personnes qu'elle emploie et le nombre de personnes qu'elle emploie pour l'activité de rénovation énergétique, décomposés par fonction. L'entité justifie à minima des compétences internes suivantes :

- Étude et définition des travaux ;
- Suivi, contrôle et coordination des travaux ;
- Conseil et accompagnement du maître d'ouvrage.

Dans le cas où l'entité dispose en propre de collaborateurs compétents dans la réalisation de travaux de rénovation énergétique, ceux-ci doivent justifier :

- D'une expérience significative dans la rénovation de bâtiment, avec au moins 2 références de réalisation achevées par collaborateur ;
- D'une formation initiale et/ou continue.

L'entreprise doit justifier d'une assurance décennale correspondant au domaine de travaux concerné.

Responsables techniques

L'entité doit nommer un ou plusieurs responsables techniques par établissement. Leur désignation doit être justifiée et en accord avec leurs compétences sur les thématiques suivantes :

- État du marché de la rénovation énergétique ;
- Connaissance des technologies clés et des solutions d'amélioration de la performance énergétique ;
- Maîtrise d'outils d'audit énergétique ;
- Maîtrise de l'approche globale énergétique ;
- Maîtrise technico-économique de la combinaison de différentes solutions d'amélioration de la performance énergétique ;
- Entretien et maintenance des technologies.

La maîtrise de ces connaissances peut être attestée par au moins l'un des moyens suivants :

- Détention d'une certification professionnelle (diplôme, titre, certificat de qualification professionnelle) ;
- Résultat d'un contrôle de connaissances associé à une formation continue agréée par les pouvoirs publics, précédé ou non d'une formation continue. Liste indicative des formations reconnues : FEEBAT Renove, DYNAMOIE.

En cas de départ de l'entreprise de l'un des responsables techniques, l'entité en informe CERQUAL et pourvoit à son remplacement dans un délai maximal de six mois.

2.1.5 Moyens matériels

L'entité dispose d'un minimum de moyens matériels lui permettant d'exercer son activité de rénovation en offre globale de travaux. Elle justifie notamment des moyens suivants :

- Logiciel d'évaluation de la performance énergétique avant et après travaux (méthode Th-C-Ex ou méthode 3CL en vigueur) ;
- Outil de chiffrage des travaux ;
- Outils de suivi, contrôle et coordination de chantier (outil d'autocontrôle de chantier, compte-rendu de réunion de chantier, planning de chantier, enregistrement de photos, ...).

Par ailleurs, l'entité s'engage à utiliser des moyens matériels adaptés à la réalisation des travaux donnés en propre à des collaborateurs internes et/ou en sous-traitance.

En l'absence de compétence interne relative à l'évaluation de la performance énergétique avant/après travaux, l'entité peut sous-traiter cette prestation auprès d'une structure extérieure (BET...).

2.1.6 Sous-traitance

L'entité conserve la maîtrise des opérations en cas de recours à des sous-traitants (architectes, BET, entreprises...) ; cette sous-traitance est limitée à 2 rangs.

Dans ce cas, l'entité s'engage à respecter les dispositions législatives et réglementaires en matière de sous-traitance, notamment à :

- Vérifier que les sous-traitants sont à jour de leurs cotisations fiscales et sociales ;
- Vérifier que les sous-traitants disposent des capacités suffisantes (disponibilité, solvabilité) pour que la qualité des travaux soit effective et qu'ils puissent respecter leurs obligations en matière de santé et de sécurité sur le chantier ;
- Exiger que les sous-traitants fournissent une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle et civile décennale de l'année en cours et pour les travaux ou études qu'ils auront la charge d'exécuter ;
- Établir avec eux, avant tout commencement de mission, des contrats de sous-traitance en bonne et due forme ;
- Les informer, par écrit, de toute modification du projet initial affectant leur contrat. En cas de modification du projet initial entraînant un changement dans la nature des prestations du contrat, établir un avenant au contrat de l'entreprise sous-traitante devant recueillir l'accord de l'entreprise concernée ;
- Leur remettre, avant le démarrage des travaux, un descriptif détaillé des travaux et/ou les plans d'exécution des ouvrages qu'ils ont à réaliser ;
- Informer le maître d'ouvrage de l'intervention d'entreprises sous-traitantes.

Pour les lots sous-traités, l'entité sélectionne des entreprises et/ou artisans bénéficiant d'une qualification en cours de validité ayant la mention RGE associée.

L'entité doit fournir et tenir à jour la liste des sous-traitants réalisant des prestations liées à la rénovation énergétique ainsi que les certificats de qualification correspondants en cours de validité.

2.2 Qualités opérationnelles

2.2.1 Critères portant sur la qualité des travaux

Etat des lieux technique

L'entité procède à un état des lieux technique (visuel et documentaire) du bâtiment ou du logement à rénover, permettant d'identifier les risques et les travaux de rénovation. Cet état des lieux doit être porté à la connaissance du maître d'ouvrage.

Evaluation de la performance énergétique avant/après travaux

L'entité réalise une évaluation conventionnelle de la performance énergétique basée sur la méthode réglementaire 3CL en vigueur ou sur la méthode de calcul TH-C-E ex en vigueur :

- Avant travaux ;
- Après travaux, sur la base du scénario de travaux choisi et effectivement réalisé par le maître d'ouvrage.

Dans le cas où le scénario de travaux initialement prévu évolue, cette évaluation de la performance énergétique doit faire l'objet d'une actualisation par l'entité afin de tenir compte des travaux effectivement réalisés.

Cette évaluation conventionnelle s'accompagne d'un calcul économique de l'impact des travaux sur la facture énergétique du maître d'ouvrage.

L'entité transmet au maître d'ouvrage l'évaluation énergétique, avant et après travaux.

Dans le cas où le maître d'ouvrage remet à l'entité un audit énergétique réalisé par une tierce partie qualifiée, l'entité peut s'appuyer sur cette évaluation initiale avant/après travaux – sous réserve de s'assurer de sa compatibilité avec l'état des lieux technique réalisé et d'actualiser cette évaluation initiale afin de tenir compte des travaux effectivement réalisés.

Respect de la réglementation et des règles de l'art

L'entité s'engage à respecter la réglementation technique et les règles de l'art applicables aux travaux sur l'existant.

Produits et matériaux évalués par tiers indépendant

L'entité utilise, dans les domaines où ils existent, et dans des conditions permettant une mise en concurrence objective, des matériaux, produits, procédés ou équipements bénéficiant d'une certification délivrée par un organisme certificateur accrédité, pour le domaine de la construction, établi dans l'Espace Economique Européen, ou d'un Avis Technique, ou d'un Agrément Technique Européen (ATE) et d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Pass innovation vert.

Suivi, contrôle et coordination des travaux

Pendant l'exécution des travaux, l'entité s'assure que les différents intervenants effectuent leurs interventions conformément aux engagements pris.

Pour cela, elle coordonne l'ensemble des interventions et contrôle les travaux exécutés au fur et à mesure de leur réalisation. Elle garde une trace écrite de ces contrôles et du résultat, et en informe les entreprises concernées. Elle effectue ou demande, s'il y a lieu, une action corrective dans un délai convenu. Elle vérifie la mise en œuvre de l'action corrective dans le délai convenu.

2.2.2 Critères portant sur les services au maître d'ouvrage

Devis descriptif détaillé des travaux

L'entité doit fournir un devis descriptif détaillé des travaux de rénovation énergétique (caractéristiques des équipements et matériaux installés, évaluation financière du projet et modalités de révision, délais d'exécution, modalités de règlement...). Des informations sont données sur les aides financières associées aux travaux de rénovation, et en particulier sur les performances à atteindre pour en bénéficier.

Accompagnement du maître d'ouvrage en phase conception

L'entité :

- Fournit tous les documents nécessaires au dépôt de dossier de déclaration préalable ou de demande de permis de construire, ou s'en charge pour le compte du Maître d'ouvrage ;
- Informe le maître d'ouvrage des éventuelles aides financières et des attestations nécessaires à la délivrance de celles-ci. Elle l'accompagne dans ses démarches d'obtention de ces aides, sur demande du Maître d'Ouvrage. En particulier lorsque les aides sont conditionnées par l'atteinte d'une performance énergétique, elle assure le Maître d'Ouvrage de l'atteinte de cette performance ou l'alerte sur les risques de non atteinte de cette performance ;
- Présente la personne en charge du suivi de travaux.

Accompagnement du maître d'ouvrage en cours de travaux

L'entité informe le maître d'ouvrage de l'avancement des travaux, par exemple à chaque réception de lot de travaux.

En cas de modifications en cours de travaux, l'entité :

- Met à jour l'évaluation conventionnelle de la performance énergétique « après travaux » ;
- Établit, pour toute modification demandée par le Maître d'ouvrage, un avenant précisant l'incidence chiffrée et le délai, à signer par les deux parties et à annexer au document contractuel de rénovation. L'entité informe le Maître d'ouvrage d'une éventuelle démarche complémentaire à réaliser (autorisation de travaux...).

Réception des travaux

L'entité :

- Procède avec le Maître d'ouvrage à une visite détaillée de l'ouvrage ou des travaux de rénovation achevés ;
- Procède, en présence du Maître d'ouvrage, à la mise en service des installations et équipements livrés, et s'assure qu'ils sont en état de fonctionner ;
- Dresse un procès-verbal de réception mentionnant, le cas échéant, les réserves formulées et les actions qu'il a engagées aux fins de les lever. Elle remet un exemplaire de ce procès-verbal au Maître d'ouvrage. Au plus tard trente jours après la réception, elle informe le Maître d'ouvrage des solutions envisagées en vue de lever lesdites réserves, avec précision des délais ;
- Transmet la copie du procès-verbal de réception aux éventuels sous-traitants concernés.

Information après la réception

À l'issue de la réception, l'entité remet un dossier de réception permettant au maître d'ouvrage d'établir ou de compléter son carnet d'information du logement. Ce dossier de réception comprend :

- Les notices d'usage et d'entretien de l'ouvrage et des équipements qui le composent ;
- Les caractéristiques des matériaux utilisés ;
- Tout document permettant d'attester la performance énergétique du logement ;
- La date et les descriptions des travaux de rénovation réalisés ;
- La facture détaillée et toute attestation signée servant à l'obtention des aides publiques.

Traitement des réclamations

L'entité qualifie et enregistre toute plainte ou réclamation portée à sa connaissance, engage toute action permettant de la documenter et la traiter, et la met à la disposition de CERQUAL lors des contrôles de réalisation.

Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction est réalisée auprès du maître d'ouvrage. Celle-ci fait l'objet d'un enregistrement.

