



SYNTHÈSE DU RÉFÉRENTIEL CERTIFICATION CERTIRÉNOV

**RÉNOVATION DANS LE CADRE D'UNE OFFRE GLOBALE
D'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE**

Professionnels de la rénovation de logements et de bâtiments à usage d'habitation



La certification « CertiRénov par QUALITEL Certification » associée à la mention RGE, est proposée et délivrée par CERQUAL Qualitel Certification, à l'issue des contrôles prévus dans le Référentiel.

Le présent document est une synthèse du référentiel de certification (Règles de certification – Le Référentiel qualité) auquel il y a lieu de se reporter pour connaître le détail des exigences.

Tout bénéficiaire d'un certificat « CertiRénov RGE par QUALITEL Certification » s'engage à respecter les exigences du référentiel et ses évolutions tout au long de la validité de son certificat.

À propos de QUALITEL :

Depuis 1974, QUALITEL fait progresser la qualité de l'habitat neuf et existant au travers de 5 missions : l'information du grand public, la certification de la qualité et des performances du logement, la recherche et le développement, la formation, l'évaluation et l'expertise. Son organisme certificateur CERQUAL Qualitel Certification, accompagne les promoteurs, constructeurs, bailleurs, professionnels de la rénovation, syndicats de copropriété, collectivités territoriales et aménageurs pour construire, rénover ou exploiter des logements de qualité, sains, confortables et durables, pour le bien-être de leurs occupants. Ce sont près de 3,5 millions de logements qui ont été certifiés depuis 50 ans.



SOMMAIRE

CADRE ET PROCESSUS	03-04
Champ d'application et périmètre	03
Obtenir la certification CertiRénov	04
CRITÈRES DE QUALITÉS ORGANISATIONNELLES ET OPÉRATIONNELLES	05
Qualités organisationnelles	06-07
Régularité de situation administrative, fiscale, légale et sociale	06
Critères financiers & moraux	06
Ressources et moyens	07
Qualités opérationnelles	08-10
Qualité des travaux	08
Services au maître d'ouvrage jusqu'à la réception	09
Services au maître d'ouvrage après réception	10
EN COMPLÉMENT : NF HABITAT	11

I CHAMP D'APPLICATION ET PÉRIMÈTRE

La certification CertiRénov atteste de la capacité d'un professionnel à concevoir, réaliser des travaux de rénovation énergétique, dans le cadre d'une offre globale, et à accompagner le maître d'ouvrage tout au long du projet de rénovation. Elle s'adresse à tous les professionnels (maîtres d'œuvre, constructeurs ou promoteurs, entreprises générales, artisans, groupements d'entreprises, coopératives, etc.) réalisant des travaux de rénovation de logements et de bâtiments à usage d'habitation, dès lors qu'ils assument l'entière responsabilité des travaux, y compris ceux sous-traités.

QUELS TYPES DE TRAVAUX ?

Les travaux doivent porter sur un bouquet de travaux visant à limiter la consommation énergétique du logement ou du bâtiment et peuvent concerner les postes suivants :

- › Isolation thermique de l'enveloppe du bâtiment (murs, planchers bas, toiture, planchers de combles perdus ou de toiture terrasse, menuiseries),
- › Installation d'équipements de chauffage des locaux ou de production d'eau chaude sanitaire,
- › Installation d'équipements de ventilation.

Ces travaux peuvent être associés ou non à des travaux d'extension et/ou de surélévation.

Nota : n'entrent pas dans le champ d'application de la certification de la certification RGE « offre Globale » :

- › L'installation de panneaux photovoltaïques et les travaux de forage géothermie de minime importance (GMI) (qualification obligatoire imposée par le décret n°2006-649 du 2 juin 2006).
- › L'audit énergétique tel que défini dans le décret n° 2018-416 du 30 mai 2018.

QUI PEUT DEMANDER LA CERTIFICATION ?

Pour porter la certification, le Demandeur doit être une entreprise en tant qu'entité juridique. 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, celle-ci est considérée comme une structure mono-site ;
- › D'une entreprise multi-sites organisée avec un siège qui pilote un certain nombre d'entités (filiales, licenciés de marque, directions localisées, franchises, coopérateurs).

CRITÈRES DE QUALITÉS ORGANISATIONNELLES ET OPÉRATIONNELLES

I QUALITÉS ORGANISATIONNELLES

L'évaluation des critères de qualités organisationnelles se fait lors de l'admission sur la base des documents transmis par le l'entreprise/Demandeur. Ces critères sont ensuite suivis annuellement par CERQUAL sur la base de documents transmis par le Titulaire de la certification, puis lors du renouvellement du droit d'usage.

RÉGULARITÉ DE SITUATION ADMINISTRATIVE, FISCALE, LÉGALE ET SOCIALE

- › Justifier de son existence légale, du respect des obligations sociales et légales. (Kbis et/ou inscription à la chambre des métiers ; Immatriculation INSEE ; Attestation de l'URSSAF ; Attestations d'assurances en responsabilité civile et en responsabilité construction correspondant aux activités concernées par la demande de certification).
- › Fournir un relevé de sinistralité, couvrant les quatre dernières années, délivré par son assureur.

CRITÈRES FINANCIERS & MORAUX

- › Fournir les deux derniers exercices comptables clos.
- › Fournir le chiffre d'affaires et le pourcentage de l'activité de rénovation énergétique.
- › Ne pas faire l'objet, depuis moins de 5 ans, de tout jugement (lettre d'engagement).

I QUALITÉS ORGANISATIONNELLES

RESSOURCES ET MOYENS

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

- › S'assurer que les rôles et responsabilités sont définis dans un organigramme et communiqué à tous les niveaux.
- › Établir une description des compétences et des missions à atteindre par fonction.
- › Pourvoir à la formation de son personnel afin d'assurer le maintien de leurs compétences.

COMPÉTENCES INTERNES

- › Justifier a minima des compétences 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.

RESPONSABLE TECHNIQUE

Nommer un ou plusieurs responsables techniques compétents par établissement. Un des moyens suivants est requis pour justifier de la maîtrise de ces connaissances :

- › 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. Liste indicative des formations continues reconnues : FEEBAT RénoVe, DYNAMOE ;
- › Résultat à un contrôle de connaissances, précédé ou non d'une formation continue.

MOYENS MATÉRIELS

Disposer des outils suivants : outil d'évaluation de la performance énergétique avant et après travaux ; Outil de chiffrage des travaux ; Outils de suivi, contrôle et coordination de chantier.

En l'absence de compétence ou d'outil concernant l'évaluation de la performance énergétique, le professionnel de la rénovation peut s'orienter vers une structure extérieure (BET...).

SOUS-TRAITANCE

Sous-traitance dans la limite de 2 rangs (entreprises avec qualification ayant la mention RGE pour l'installation ou la pose d'équipements et de matériaux : liste à tenir à jour).

I QUALITÉS OPÉRATIONNELLES

L'évaluation des critères de qualités opérationnelles se fait lors de l'audit d'admission au niveau documentaire, sur la base de la sélection par CERQUAL de 2 références de réalisation parmi la liste transmise.

Ces critères sont ensuite évalués en cours de cycle lors d'un contrôle de réalisation d'un chantier de rénovation énergétique globale, achevé depuis moins de 24 mois :

- › Pour les titulaires monosite : contrôle de réalisation sur un chantier par cycle ;
- › Pour les titulaires multi-sites : contrôle de réalisation sur un chantier par entité et par cycle.

Ce même contrôle de réalisation est également effectué sur un chantier, lors du renouvellement du droit d'usage.

QUALITÉ DES TRAVAUX

ÉTAT DES LIEUX TECHNIQUES

- › Procéder 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. Il doit être porté à la connaissance du maître d'ouvrage.

ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE AVANT/APRÈS TRAVAUX

- › Réaliser 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 et après travaux, sur la base du scénario de travaux choisi et effectivement réalisé par le maître d'ouvrage.
- › Réalisation du calcul économique de l'impact des travaux sur la facture énergétique du maître d'ouvrage.
- › Informer le maître d'ouvrage de l'évaluation énergétique, avant et après travaux.

Dans le cas où le scénario de travaux initialement prévu évolue, cette évaluation énergétique doit être actualisée pour tenir compte des travaux effectivement réalisés.

Nota : 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

Respecter la réglementation technique et les règles de l'art applicables aux travaux sur l'existant.

PRODUITS ET MATÉRIAUX ÉVALUÉS PAR TIERS INDÉPENDANT

Utiliser des matériaux, produits, procédés ou équipements certifiés, ou bénéficiant 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

- › S'assurer que les différents intervenants effectuent leurs interventions conformément aux engagements pris.
- › Coordonner l'ensemble des interventions et contrôler les travaux exécutés au fur et à mesure de leur réalisation.
- › Garder une trace écrite de ces contrôles et du résultat, en informer les entreprises concernées.
- › Effectuer ou demander, s'il y a lieu, une action corrective dans un délai convenu.
- › Vérifier la mise en œuvre de l'action corrective dans le délai convenu.

I QUALITÉS OPÉRATIONNELLES

SERVICES AU MAÎTRE D'OUVRAGE JUSQU'À LA RÉCEPTION

DEVIS DESCRIPTIF DÉTAILLÉ DES TRAVAUX

- › Fournir un descriptif détaillé des travaux comprenant à minima : un projet de rénovation complet et une information sur les aides associées aux travaux de rénovation, et en particulier des performances à atteindre pour en bénéficier.

ACCOMPAGNEMENT DU MAÎTRE D'OUVRAGE EN PHASE CONCEPTION

- › Fournir 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
- › Informer le maître d'ouvrage des éventuelles aides financières et des attestations nécessaires à la délivrance de celles-ci.
- › Accompagnement dans les démarches d'obtention des aides.
- › Présenter la personne en charge du suivi de travaux.

ACCOMPAGNEMENT DU MAÎTRE D'OUVRAGE EN COURS DE TRAVAUX

- › Informer le maître d'ouvrage de l'avancement des travaux
- › En cas de modifications en cours de travaux :
 - mettre à jour l'évaluation conventionnelle de la performance énergétique « après travaux » ou réaliser une évaluation avant/après travaux dans le cas où il était en possession du rapport d'audit énergétique de l'ouvrage à rénover
 - Établir un avenant précisant l'incidence chiffrée et le délai

RÉCEPTION DES TRAVAUX

- › Procéder avec le maître d'ouvrage à une visite détaillée de l'ouvrage ou des travaux de rénovation achevés
- › Procéder en présence du maître d'ouvrage, à la mise en service des installations et équipements livrés, et s'assurer qu'ils sont en état de fonctionner
- › Dresser un procès-verbal de réception mentionnant, le cas échéant, les réserves formulées et les actions qu'il a engagées aux fins de les lever.
- › Transmettre la copie du procès-verbal de réception aux éventuels sous-traitants concernés.

I QUALITÉS OPÉRATIONNELLES

SERVICES AU MAÎTRE D'OUVRAGE APRÈS RÉCEPTION

INFORMATION APRÈS LA RÉCEPTION

Remise du dossier de réception permettant au maître d'ouvrage d'établir ou de compléter son carnet d'information du logement (CIL) :

- › les notices d'usage et d'entretien de l'ouvrage et des équipements qui le compose
- › les caractéristiques des matériaux utilisés tout document permettant d'attester la performance énergétique du logement à 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

- › Qualifier et prendre en compte toute réclamation et engager toute action permettant de les traiter.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

- › Réaliser une enquête de satisfaction auprès du maître d'ouvrage.



COMPLÉTEZ VOTRE ENGAGEMENT AVEC LA CERTIFICATION NF HABITAT POUR LA RENOVATION DE MAISON

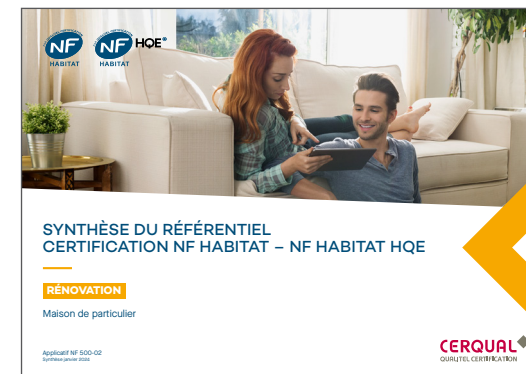
Pour valoriser votre entreprise et la qualité de vos prestations, vous avez la possibilité d'ajouter à la certification CertiRénov, la certification NF Habitat dédiée à la rénovation de maison de particulier : la maison est certifiée tout en attestant de la capacité de l'acteur à répondre à la rénovation globale sur 3 domaines :

- › Qualité d'organisation du professionnel.
- › Qualité de service et d'information client.
- › Qualité techniques multicritère pour une maison certifiée.

BÉNÉFICES POUR LE PROFESSIONNEL

- › Valoriser votre savoir-faire et vos prestations.
- › Instaurez la confiance auprès de vos partenaires et futurs clients.
- › Distinguez-vous sur le marché des travaux/rénovation « RGE ».
- › Offrez à vos clients une maison certifiée NF Habitat.
- › Accédez à des labels énergétiques et environnementaux.
- › Positionnez-vous en tant qu'acteur engagé NF Habitat et utilisez la marque NF Habitat dans vos communications.

Nota : Dans le cas où le professionnel certifié CertiRénov RGE bénéficie également du droit d'usage de la certification NF Habitat, des allègements de durée d'audit peuvent être envisagés à condition que les deux prestations fassent l'objet de missions coordonnées, organisées et validées par CERQUAL.



Pour en savoir plus, consulter la synthèse Rénovation Maison de particulier



136 boulevard Saint Germain – 75006 Paris
Tél. : 01 42 34 53 00 – qualitel.org - nf-habitat.fr

Organisme certificateur de l'Association QUALITEL
Accréditation COFRAC n°5-0050 - Section certification de produits et services,
listes des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr

CERQUAL 
QUALITEL CERTIFICATION