

HABITAT

Choisir un professionnel pour ses travaux

Pour des bâtiments économes en énergie



CLÉS POUR AGIR

JANVIER 2021

SOMMAIRE

3 Des clés pour choisir

4 Prendre le temps de la réflexion

- 4 Bénéficiez de conseils neutres et gratuits
- 4 Rénovation globale ou par étape ?
- 5 Réalisez un bilan de votre logement avant de vous décider
- 6 Comparez plusieurs offres
- 7 Quelques conseils pour éviter les pièges
- 9 Comment réagir en cas d'insatisfaction ?

10 Rénover avec des professionnels RGE

- 10 Des professionnels qualifiés
- 12 Une obligation pour obtenir des aides

14 Qui délivre la mention RGE ?

GLOSSAIRE

Rénovation par étapes

Travaux réalisés sur plusieurs mois, voire plusieurs années.

Rénovation globale

Réalisation de plusieurs types de travaux en un seule fois.

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 RGE pour réaliser des travaux de performance énergétique.

Des clés pour choisir

Vous voulez faire réaliser des travaux pour rendre votre logement plus confortable, plus économe en énergie 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.

Le recours à des professionnels RGE est obligatoire pour bénéficier des nombreuses aides financières à la rénovation.

Cette mention vous aide à identifier les entreprises compétentes pour les travaux concernés.



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

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 **FAIRE**. Il pourra vous apporter gratuitement des informations techniques et financières nécessaires pour consolider 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 sur www.faire.gouv.fr

Rénovation globale 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.

► Si vous réalisez **plusieurs types de travaux en même temps (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 d'isolation thermique (toiture, murs, fenêtres) et améliorer le système de chauffage et la ventilation.

Réalisez un bilan de votre logement avant de vous décider

Si vous venez d'acquérir ou de louer un logement, vous bénéficiez des indications du Diagnostic de Performance Énergétique (DPE). Si vous habitez en copropriété, il est possible qu'un DPE collectif ou un audit énergétique ait déjà été réalisé (obligatoire pour les immeubles dotés d'un système de chauffage ou de refroidissement collectifs et dont le permis de construire a été déposé avant le 01/06/2001).

Dans les cas où vous ne disposez d'aucun bilan, nous vous conseillons de faire réaliser un diagnostic ou un audit pour mieux connaître les points forts et les points faibles de votre logement.

► **Le diagnostic** : il constate la situation du logement à un temps T et ne s'appuie pas nécessairement sur une visite du logement. Le diagnostic peut être réalisé, du plus simple en ligne par l'occupant du logement, au plus élaboré par un professionnel référencé. Le diagnostic de performance énergétique (DPE) est un diagnostic réglementaire. Il permet de classer le logement (note de A à G) sur une étiquette énergie et une étiquette climat.

► **L'audit énergétique** : il permet de faire un constat et des préconisations de travaux. Il s'agit d'un diagnostic avec visite du logement complété de préconisations de travaux adaptées. Il fait l'objet d'un contrat engageant la responsabilité de l'auditeur (généralement un bureau d'études ou un architecte). Cet audit peut être réalisé selon plusieurs méthodes et avec des exigences

variables, par exemple en ce qui concerne la qualification et la certification des auditeurs. Une liste de professionnels est disponible sur faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel

Pour obtenir des aides (MaPrimeRénov' dans le cadre d'une rénovation globale, Habiter Mieux Sérénité...), un audit énergétique avant travaux est obligatoire.

EN SAVOIR PLUS

Fiche de l'ADEME « Tout savoir sur les diagnostics et les audits dans les logements »

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 du projet de rénovation 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.

Vous pouvez vous faire accompagner de plusieurs manières (en faisant appel à une assistance à maîtrise d'ouvrage par exemple). Cette prestation a un coût mais elle bénéficie d'aides (MaPrimeRénov', aide des fournisseurs d'énergie...) et peut au final vous rapporter beaucoup (expertise technique, gains de temps, conseil sur les démarches à réaliser pour obtenir des aides...).



Prenez le temps d'étudier les propositions des professionnels. Vous pouvez aussi en discuter avec un conseiller **FAIRE**.

DES CONTRATS « FORFAIT RÉNOVATION » PROPOSÉS PAR DES ARCHITECTES ET DES PROFESSIONNELS

Avec le contrat « forfait rénovation », 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 50000 € et ne nécessitant pas de dépôt de permis de construire.

Certains professionnels (des contractants généraux) sont aussi en capacité de proposer des contrats globaux avec un prix forfaitaire pour tous les travaux et en s'engageant sur un délai. C'est le cas de la plupart des entreprises disposant d'une certification « RGE offre globale ».

EN SAVOIR PLUS

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

Quelques conseils pour éviter les pièges

► **Ne donnez pas votre accord à une proposition commerciale immédiatement, sans prendre le temps de réfléchir.** 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...

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE : UNE LOI POUR LUTTER CONTRE LES ABUS

La Loi du 24 juillet 2020 interdit le démarchage pour les travaux de rénovation énergétique, sauf en cas de contrat en cours entre le professionnel et le consommateur. Dans les autres secteurs, les appels passés à des personnes inscrites sur Bloctel (liste d'opposition au démarchage téléphonique) sont sanctionnés plus lourdement.

► **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.

UNE VISITE PRÉALABLE DU LOGEMENT POUR BÉNÉFICIER D'AIDES

Si vous souhaitez demander MaPrimeRénov', le professionnel doit nécessairement réaliser une visite technique de votre logement avant d'établir son devis.

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

► **Exigez un devis précis** qui détaille bien les exigences pour bénéficier des aides financières : date de visite préalable du logement, performances techniques des matériaux et équipements, normes, qualification RGE de l'entreprise...

► **Ne signez jamais un devis sans avoir engagé les démarches pour obtenir les aides à la rénovation** (MaPrimeRénov', aides CEE des fournisseurs d'énergie...). Vous ne serez plus éligibles à certaines aides une fois le devis signé ou les travaux commencés.

► **Ne croyez jamais les entreprises qui affirment intervenir au nom de l'ADEME ou de l'État.** L'ADEME ou l'État et ses agents ne contactent jamais directement, ou par le biais d'entreprises, les particuliers en vue de leur fournir des services commerciaux. Par prudence, ne répondez jamais à ce type de sollicitation.

► **Rétractez-vous rapidement si vous avez un doute.** En cas de signature lors d'un démarchage 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. Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, réalisé en violation des dispositions législatives, est nul.

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.

Comment réagir en cas d'insatisfaction ?

En cas d'insatisfaction relative à des travaux de rénovation énergétique, vous pouvez faire une réclamation en ligne à l'adresse : www.faire.gouv.fr/i/iframe/reclamation

Vous pouvez aussi faire remonter votre problème sur le site SignalConso, plateforme mise en place par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour mieux protéger les consommateurs : signal.conso.gouv.fr

SignalConso vous conseille sur les démarches à faire en plus de votre signalement. Le site vous donne également des informations sur vos droits en tant que consommateur.

SignalConso contacte l'entreprise afin de l'informer de votre signalement (qui peut être anonymisé). L'entreprise peut décider de corriger le problème. Vous serez informé par un email de Signalconso.

Vous pouvez également adresser une plainte à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou à la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) dans le ressort de laquelle se trouve le siège social de l'entreprise visée.

EN SAVOIR PLUS

Pour contacter une DDPP ou une DDCSPP : www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP

Si les signalements deviennent trop nombreux pour une même entreprise, la DDPP ou la DDCSPP peut mener des investigations afin de relever, le cas échéant, des manquements ou infractions.

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

Près de 60 000 professionnels sont qualifiés RGE (fin 2020). Ils sont présents sur tout le territoire français.

Des professionnels qualifiés

Qui peut obtenir la mention RGE ?

Toutes les entreprises sont référencées dans un annuaire disponible en ligne : faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel

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.

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.

Les 19 domaines concernés par la mention RGE sont :

- ▶ chaudière condensation ou micro-cogénération gaz,
- ▶ chauffage et/ou eau chaude solaire,
- ▶ chaudière bois,
- ▶ poêle ou insert bois,
- ▶ pompe à chaleur (chauffage),
- ▶ chauffe-eau thermodynamique,
- ▶ radiateurs électriques, dont régulation,
- ▶ ventilation mécanique,
- ▶ fenêtres, volets, portes donnant sur l'extérieur,
- ▶ fenêtres de toit,
- ▶ isolation par l'intérieur des murs ou rampants de toitures ou plafonds,
- ▶ isolation des murs par l'extérieur,
- ▶ isolation des toitures terrasses ou des toitures par l'extérieur,
- ▶ isolation des combles perdus,
- ▶ isolation des planchers bas,
- ▶ forage géothermique,
- ▶ rénovation globale comprenant plusieurs travaux parmi la liste suivante :
- installation de chaudière gaz à très haute performance énergétique,
- fenêtres, volets et portes donnant sur l'extérieur,
- isolation des murs,
- isolation des planchers bas,

- isolation du toit,
- installation d'un système de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire,
- installation d'un système de ventilation,
 - ▶ panneaux solaires photovoltaïques,
 - ▶ audit énergétique.

EN SAVOIR PLUS

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

Des professionnels formés et contrôlés

Pour devenir RGE, les professionnels doivent faire reconnaître leurs compétences. 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 ou non 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.

Des fiches détaillant les points contrôlés sur chaque chantier sont disponibles sur le site faire.gouv.fr dans la rubrique « Professionnels ».

Une obligation pour obtenir des aides

Pour bénéficier d'aides financières, vous devez faire appel à des professionnels RGE : c'est le **principe d'éco-conditionnalité**, qui vous garantit la compétence et la solidité financière de l'entreprise que vous choisissez pour réaliser les travaux.

Des règles à connaître

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

Ce sont les grandes surfaces qui vous facturent les travaux et équipements et vous proposent des professionnels à qui elles sous-traitent les travaux. Ces professionnels doivent obligatoirement être qualifiés RGE pour obtenir les aides.

EN SAVOIR PLUS

Pour trouver la liste des professionnels RGE proches de chez vous, consultez l'annuaire en ligne : www.faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel

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 avoir droit à MaPrimeRénov' et 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.

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.

Si l'entreprise est RGE, son certificat peut être retrouvé sur faire.gouv.fr/trouvez-un-professionnel

UN EXEMPLE DE CERTIFICAT : LES POINTS À VÉRIFIER

Le certificat est divisé en sections :

- NUMÉRO** : 1 ÉDITÉ LE, 2 VALABLE JUSQU'AU
- SITUATION ADMINISTRATIVE ET JURIDIQUE** :
 - Date de création, Forme juridique, Raison sociale
 - Capital, Registre du commerce ou répertoire des métiers, Téléphone Portable, Site Internet, E-mail, Responsabilité légale
 - Code NACE, Numéro Caisse de congés payés, Assurance Responsabilité Travaux, Assurance Responsabilité Civile, Responsabilité légale
 - Situation fiscale et sociale
- CLASSIFICATION** : Effectif moyen, Tranche de classification
- Qualification Professionnelle** : 3

Code	Qualification en cours de validité	Date d'attribution	Échéance
- 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**.

Qui délivre la mention **RGE** ?

Organisme ou marque	Domaine d'intervention
Pour la réalisation et/ou la coordination de travaux	
	Pour les entreprises réalisant des travaux liés à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables.
	Pour les entreprises installant des équipements valorisant les énergies renouvelables.
	Pour les entreprises réalisant des travaux électriques en matière d'efficacité énergétique et/ou d'installation des énergies renouvelables.
	Une qualification délivrée aux entreprises qui réalisent des travaux d'efficacité énergétique.
	Une qualification pour les artisans et entreprises qui réalisent des travaux liés à la performance énergétique.
	Une certification pour les professionnels qui réalisent des travaux de rénovation globale.
	Pour les professionnels du bâtiment qui proposent et réalisent des offres globales de rénovation énergétique.

Organisme ou marque	Domaine d'intervention
Pour la réalisation d'études	
	Pour les bureaux d'études et sociétés d'ingénierie qualifiés réalisant des prestations (assistance à maîtrise d'ouvrage, étude, maîtrise d'œuvre...) liées à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables.
	Pour les bureaux d'études et économistes de la construction qui portent sur le contexte environnemental des opérations, la performance énergétique de l'enveloppe du bâti...
	Pour les organismes pouvant effectuer un audit énergétique par rapport aux exigences définies dans le référentiel de qualification et des normes françaises NF EN 16247 relatives aux audits énergétiques.
	Pour les entreprises pouvant conduire un audit énergétique.

Ce document est édité par l'ADEME

ADEME | 20, avenue du Grésillé | 49000 Angers

Conception graphique: Agence Giboulées

Rédaction: Agence Giboulées, Héléne Bareau

Illustrations: Olivier Junière

Photos: page 3 : Shutterstock © giggsy25 ; page 5 : Terra © A. Bouissou ;

page 7 : Adobe Stock © Thodonal

L'ADEME à vos côtés

À l'ADEME nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le changement climatique et la dégradation des ressources.

Nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, air, économie circulaire, alimentation, déchets, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions. À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

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

www.ademe.fr

Vous avez un projet de rénovation énergétique ?

Les conseillers **FAIRE** vous guident gratuitement dans vos travaux pour améliorer votre confort et diminuer vos consommations d'énergie.

Pour prendre contact avec un conseiller FAIRE :



faire.gouv.fr

0 808 800 700

Service gratuit
+ prix appel

011349 | Janvier 2021

ISBN 979-10-297-1696-6



9 791029 716966