



(Source : fiche mutualisée IERA, ALEc 2011)

Choisir un artisan pour des travaux d'amélioration énergétique

Ce document a pour vocation de vous apporter des informations pour vous aider dans la recherche et la sélection des artisans qui réaliseront les travaux d'amélioration énergétique de votre logement.

Les labels et certifications

Sachez tout d'abord qu'il existe des organismes qui regroupent et proposent des listes d'artisans travaillant sur la rénovation thermique globale de votre logement. Ces organismes ont notamment créé des repères pour vous aider à choisir :

- Le label « **ECO artisan** » créé en 2009 par la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises de Bâtiment), repose sur trois principes :
 - l'ECO Artisan propose à son client, et réalise, une évaluation des performances thermiques globales de son logement,
 - l'ECO Artisan conseille des solutions techniques cohérentes, améliorant l'efficacité thermique du logement,
 - l'ECO artisan réalise les travaux et vérifie la qualité de ceux-ci en fin de chantier. Il s'assure également de la satisfaction du client.



<http://www.capeb.fr/INTERNETCAPEBWeb/National/Publication/accueil/accueil.jsp>

- Le label « **bâtir avec l'environnement** » créé par la FFB (Fédération Française du bâtiment) propose des listes d'artisans qui s'engagent dans la construction et la rénovation durable de bâtiment. Vous pouvez retrouver la charte de ce label sur le lien suivant :



http://www.ffbatiment.fr/site/Espace_Public/Txt_Html/Batir_eco/pdf/SupBA16_charte.pdf

- La qualification **Qualibat** :
Créé en 1949, à l'initiative du Ministre de la Construction et d'organisations professionnelles d'entrepreneurs, d'architectes et de maîtres d'ouvrage, elle regroupe des artisans engagés dans une démarche de qualité. En 2009, QUALIBAT lance un nouveau référentiel d'artisans avec la certification « rénovation énergétique ».



<http://www.qualibat.com/Views/ActualitesDetail.aspx?pk=4>

- Les labels **Qualit'EnR** :

Qualit'EnR est depuis début 2006, l'association française pour la **qualité d'installation des systèmes à énergie renouvelable**. Qualit'EnR intervient pour la promotion de la qualité des prestations des professionnels, et gère des dispositifs de qualité et des règlements afférents aux appellations : « Qualisol », « QualiPV », « Qualibois », et « QualiPAC ».

Les entreprises souhaitant être labellisées par cet organisme doivent respecter les chartes d'engagements propres à chaque appellation. De plus elles doivent justifier d'un minimum d'installations pour conserver leurs labellisations.

<http://www.qualit-enr.org/>



**Un label est un gage de qualité mais pas une assurance absolue !
Il est donc prudent de respecter quelques règles simples pour faire son choix.**

D'autres labels ou accréditations existent. De manière générale lorsque l'on vous présente un label, prenez le temps de vous renseigner sur la signification de celui-ci et ce qu'il implique. Certains commerciaux peu scrupuleux abusent de la confiance des clients en affichant des « labels » qui bien souvent ne sont que des appellations ou affiliation sans engagement particuliers.

Questionnez votre interlocuteur

Lors de la visite de votre logement par le professionnel, il est important que vous posiez un maximum de questions afin de vous faire une idée de ses compétences. Afin de vous aider dans cette démarche voici une liste de questions. Bien sûr, celle-ci n'est pas exhaustive et plus vous vous renseignerez en amont de cette rencontre, plus vous pourrez préparer vos questions.

- Depuis quand existe votre entreprise ?
- Combien de chantiers réalisez-vous chaque année ?
- Quel matériel mettez-vous en œuvre ?
- Quel sera le délai de réalisation des travaux ?
- Comment aller vous procéder pour les réaliser ? Quelles techniques ?
- Quelles sont les conditions de paiement ? acompte,...
- Quels moyens techniques et personnels avez-vous pour la réalisation des travaux ?
- ...

Questionnez également votre interlocuteur sur les aspects « après réalisation ». Notamment concernant la réparation des pannes techniques éventuelles :

- Quel est le coût d'un contrat de maintenance, et que comporte-t-il ?
- Assurez-vous les interventions SAV (Service Après Vente) ? (délais, pièce de rechange, compétence en résolution de panne technique), dans quelles conditions ?
- Faites-vous appel au constructeur/importateur pour assurer le SAV ?
- Où est-il basé ?

Sans poser la question directement, il peut être intéressant de questionner votre interlocuteur sur ses convictions : installe-t-il des énergies renouvelables par engagement environnemental ou par effet d'aubaine dans un marché croissant ?

Demandez également des références à vos interlocuteurs et demandez à **visiter une ou plusieurs installations témoins** qu'ils ont réalisées. Ce sera pour vous l'occasion de discuter avec les maîtres d'ouvrages et de connaître leurs retours sur ces entreprises.

Il faut aussi demander à votre interlocuteur de vous fournir un justificatif de ses différentes assurances légales.

- « **Garantie de parfait achèvement** » (1 an) : celle-ci concerne toutes les malfaçons qui ont été signalés lors de la réception des travaux ou dans l'année qui suit
- « **Garantie de bon fonctionnement** » (2 ans) : Pour toutes les malfaçons d'éléments d'équipements non liés au gros œuvre.
- « **Garantie décennale** » (10 ans) : concerne les dommages comprenant la solidité de l'ouvrage, le rendant impropre à sa destination ou les malfaçons des éléments d'équipements liés au gros œuvre.

Cet entretien est aussi pour vous le moment de définir précisément votre commande : Quels sont vos besoins, vos envies,... N'hésitez pas à insister sur un point qui vous semble crucial, à reformuler votre demande si celle-ci n'est pas comprise. Plus la demande est claire, plus le devis le sera également.

Le devis

Un devis est un document qui précise les travaux qui vont être engagés et leurs conditions de réalisation. Il est une estimation du montant de ceux-ci. Toutefois, une fois ce devis signé, les coûts indiqués devront être respectés par les deux parties (client et artisan).

L'arrêté du 2 mars 1990 oblige l'artisan à réaliser un devis détaillé dans les cas suivant :

- Travaux de dépannage, d'entretien, de réparation, dans le secteur du bâtiment ou de l'électroménager
- A la demande du client
- Systématiquement dès que le montant est supérieur à 150€ (devis compris)

La gratuité du devis n'est pas une obligation ! Certains le proposent tout de même mais il s'agit d'un geste commercial. D'autres proposent de déduire ce coût de la facture une fois le contrat passé.

La qualité de rédaction du devis est primordiale.

Évitez les devis ou rien n'est détaillé, où il y a des blancs sur certains travaux,... Une fois signé, ce document devient « contrat » et vous engage vous et l'artisan à respecter ce qui y est inscrit. Plus il y aura de détails moins il y aura de surprises ! Les coûts afférents aux déplacements, à la mise en route d'un équipement, à l'utilisation d'échafaudage,... doivent également être précisés de manière distincte.

Choisir un artisan c'est aussi choisir un prix, des délais de réalisation, des marques, des facilités de paiement (prêt à 0%,...),... toutes ces informations doivent donc figurer dans les devis qui vous sont présentés.

Conseils et bonnes pratiques

- Avant même de consulter les prestataires potentiels, prenez le temps de vous renseigner un maximum sur les techniques, les différents matériels, les coûts,...concernant votre projet. Ces informations vous permettront de mieux préparer l'entretien avec les professionnels que vous contacterez. Les Espaces Info Energie sont là pour vous conseiller à tout moment de votre projet.
- Faites systématiquement réaliser plusieurs devis. Cela vous permet de discuter avec plusieurs artisans pour les mêmes travaux et d'en distinguer un ou deux. Le « feeling » avec un artisan est l'un des meilleurs indicateurs !
- Faites marcher le « bouche à oreilles » ! Un voisin, un ami a certainement fait réaliser des travaux, demandez lui son avis.
- Pour comparer les prix de deux devis, faites attention à ce que les prestations proposées soient semblables.

- Cherchez à comprendre très exactement les raisons d'une offre commerciale, d'autant plus si celle-ci est alléchante (par exemple : vous avez gagné une installation photovoltaïque ne veux pas forcément dire que tout sera gratuit, mais seulement la pose...)
- Faites systématiquement rédiger par écrit les engagements de l'installateur ou du commercial (par exemple : vous pouvez compter sur 40% d'économie sur votre facture avec ce nouveau système de chauffage. Que cela soit noté noir sur blanc !)

Un plus pour vous accompagner !

Lorsque les travaux de rénovation envisagés sont importants, il peut être judicieux et pas inutile de faire appel à un maître d'œuvre ou un architecte pour vous accompagner. Ils ont souvent un réseau d'artisans, peuvent éviter des erreurs et proposer des solutions techniques et esthétiques adaptées à votre projet. Ils ont une vision globale et une autre expertise que les artisans. De plus ils connaissent les prix et peuvent faire la conduite de chantier.

Des architectes conseil sont à votre disposition lors de permanences décentralisées, renseignez-vous auprès du CAUE (Conseil en Architecture, Urbanisme et Environnement)

Enfin, l'Agence Locale de l'Energie est à votre disposition pour examiner vos devis. Contactez-nous au 04 37 48 25 90 ou par mail : info@ale-lyon.org

Références :

- www.meilleur-artisan.com/docs/recommandationconsommateur.php
- <http://www.anil.org/fr/votre-adil/>

Les associations de consommateurs en cas de litige

- <http://www.60millions-mag.com/>
- <http://www.quechoisir.org/>
- <http://www.clcv.org/index.php?id=813>