



## QualiPAC Chauffage et ECS

Dernière mise à jour : le 3 juillet 2018 par Qualit'EnR

### Délivré par :

Qualit'EnR (qualification)

accréditation n° 4-0560

Liste des sites accrédités et portées disponibles sur <https://www.cofrac.fr>

Ce signe bénéficie de la mention RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

Pour connaître la liste des professionnels proches de chez vous, consultez [l'annuaire des professionnels RGE](#)

### Domaine d'application :

Entreprises d'installation de pompes à chaleur.

### Domaine d'application détaillé, portée du signe :

Entreprises d'installation de pompes à chaleur dédiées à la production de chauffage ou d'eau chaude sanitaire sur le territoire français.

### Critères de confiance :

Contrôles de la qualité des travaux	Audit sur dossier transmis à l'organisme Audit sur site ou chantier par sondage
Prise en compte de la satisfaction client	oui
Suivi annuel des titulaires de la marque	oui
Contrôle de la qualité des services associés	Pas de contrôle
Suivi annuel de la qualité des services associés	non
Service associés : prise en compte de la satisfaction client	non
Vérification des assurances requises par l'activité concernée	oui

Vérification annuelle des assurances	oui
Vérification de l'existence légale du professionnel	oui
Vérification annuelle de l'existence légale du professionnel	oui
Traitements des réclamations ou recours formulés auprès de l'organisme	Existence de procédures relatives aux réclamations

### Caractéristiques détaillées :

Famille de signe	Travaux
Type de maître d'ouvrage	Une entreprise
Cadre de référence	Règlement d'usage sur le site <a href="http://www.qualit-enr.org/mode-emploi">www.qualit-enr.org/mode-emploi</a> . Rédigé selon la norme NF X 50-091 (organismes de qualification d'entreprises) et la charte "RGE".

Dossier

Pour accéder à la qualification, l'entreprise doit respecter les critères synthétisés ci-après et adaptés au système de la qualification demandée. En outre, l'entreprise doit s'acquitter des frais d'instruction annuels. Dans tous les cas, l'entreprise doit remplir l'ensemble des conditions détaillées dans le règlement d'usage de la qualification demandée.

#### CRITERES GENERAUX

Activité de l'entreprise :

Justifier son activité d'installation dans le domaine de la qualification demandée (Kbis / RM / RCS / qualification équivalente / code NAF2). Assurances :

Fournir les attestations d'assurance RC générale et décennale dans le domaine d'activité. Moyens humains et financiers :

Compléter des données relatives à l'activité de l'entreprise : CA, part de sous-traitance, effectif total et effectif technique par activité, nombre d'installations. Moyens matériels :

Posséder en interne les équipements et outils nécessaires à l'installation du système de l'activité de la qualification. Frais d'instruction :

S'acquitter des frais d'instruction forfaitaires en vigueur. CRITERES TECHNIQUES

Compétences :

Attester de la présence d'au moins un référent technique.

Pour déclarer un nouveau référent technique, justifier sa compétence par l'un des trois critères suivants :

- 1 formation agréée réussie dans un organisme conventionné par Qualit'EnR
- 1 formation agréée longue dans le domaine
- 1 évaluation seule réussie, lors d'une session organisée par Qualit'EnR

Expérience :

Justifier de 2 références d'installations de moins de 24 mois, avec leur facture détaillée et une attestation de bonne exécution.

Si ce critère n'est pas rempli, l'entreprise pourra accéder à une qualification probatoire pour 24 mois maximum. Contrôle qualité :

Justifier de l'audit d'une installation, réalisé par Qualit'EnR dans les 24 mois qui suivent la délivrance de la qualification.

#### ENGAGEMENTS QUALITE

Charte qualité :

S'engager à respecter les « bonnes pratiques » détaillées dans les 10 points de la charte qualité.

Engagements généraux :

Respecter tous les points du règlement d'usage de la qualification demandée.

Examen	<p>Le "réfèrent technique" de l'entreprise peut justifier de sa compétence en répondant à l'un des 3 cas suivants :</p> <p>1 formation agréée réussie* dans un organisme conventionné** par Qualit'EnR</p> <p>1 formation agréée longue dans le domaine</p> <p>1 évaluation seule réussie*, lors d'une session organisée par Qualit'EnR</p> <p>* Formations et évaluations réalisées à compter du 1er janvier 2008.</p> <p>** Liste des organismes conventionnés disponible sur <a href="http://www.qualit-enr.org/se-former">www.qualit-enr.org/se-former</a></p>
Audit	<p>Une fois l'entreprise qualifiée, Qualit'EnR va s'assurer de la qualité des installations utilisant des systèmes énergies renouvelables. Les audits d'installations récentes permettent de contrôler le respect des règles de l'art et de mesurer la satisfaction des clients.</p> <p>Chaque entreprise qualifiée est auditée dans les deux premières années de sa qualification.</p> <p>Le coût forfaitaire de cet audit est à la charge de l'entreprise (250€ HT par audit sauf pour QualiPV Elec : 150€ HT).</p> <p>Pour renouveler sa qualification après 4 ans, l'entreprise doit justifier d'un audit « vert » (prestation « excellente » ou « satisfaisante » sans contre-visite).</p> <p>Si l'audit réalisé durant les deux premières années est satisfaisant, c'est le seul qui sera nécessaire.</p>
Modalités de décision d'attribution	<p>La qualification QualiPAC Chauffage et ECS est attribuée par une instance de qualification indépendante et impartiale. Elle est composée de 4 collègues : installateurs, institutionnels, clients/utilisateurs et industriels.</p>
Durée de validité (en mois)	48
Modalités de suivi	<p>L'entreprise qualifiée reçoit un certificat de qualification valable 12 mois. Pour le renouveler, l'entreprise doit réaliser un suivi annuel de sa qualification qui permet à Qualit'EnR de vérifier certains éléments indispensables : assurances à jour, présence d'un réfèrent technique... L'entreprise doit également justifier d'un contrôle de réalisation dans les 24 premiers mois de la qualification.</p>
Périodicité du suivi (en mois)	12

[1001signes.qualiteconstruction.com](http://1001signes.qualiteconstruction.com)