



Valoriser la **qualité** des **compétences**

PROFESSIONNELS DE LA CONSTRUCTION

**Les signes de reconnaissance
de la qualité :**

*des instruments de confiance
pour atteindre les objectifs du*

Grenelle Environnement



Grenelle Environnement

objectifs



Le Grenelle Environnement a fixé des objectifs ambitieux en matière d'efficacité énergétique et de performance environnementale des constructions.

Par exemple, en 2012, le bâtiment basse consommation (BBC 50 kWh/m²/an) sera obligatoire dans le résidentiel neuf.



Pour atteindre les objectifs du **Grenelle Environnement**, il existe des signes de reconnaissance de la qualité, véritables instruments de confiance : les professionnels qui portent ces signes font savoir à leurs clients qu'ils ont la capacité de réaliser des travaux orientés vers une efficacité énergétique satisfaisante.

Les signes de reconnaissance de la qualité

quels intérêts



En tant que **client**, faire appel à des maîtres d'œuvre ou des entreprises titulaires d'un signe de qualité, permet de :

- sécuriser ses choix de prestataires ;
- faciliter la réalisation des objectifs, en fonction d'exigences de performance énergétique affichées dans un référentiel ;
- bénéficier, le cas échéant, d'aides financières (prêts bancaires, aides des collectivités territoriales, ...).

En tant que **maître d'œuvre** ou **entreprise**, afficher un signe de qualité permet de :

- valoriser son savoir-faire ;
- renforcer une relation de confiance avec ses clients ;
- disposer d'un avantage concurrentiel supplémentaire ;
- faire bénéficier ses clients, le cas échéant, d'aides financières ;
- s'engager dans une démarche de progrès permanent, impliquant ses collaborateurs.

Témoignages



Marc et Delphine H.
Propriétaires

« Pour des propriétaires comme nous, prêts à investir les 25 000 euros nécessaires pour rendre plus économe en énergie la maison de 1982, s'appuyer sur des professionnels dont la compétence est reconnue, c'est tout simplement capital ! »



Bruno L.
Chef d'entreprise

« J'ai franchi le cap de la qualification, un pas de plus dans une démarche vers la qualité : ma situation administrative et juridique est attestée, mes assurances sont justifiées, mes domaines de capacité sont clairement affichés : je constate que tout cela ne laisse pas insensibles les maîtres d'ouvrage, publics et privés, ni les entreprises parfois certifiées avec lesquels je travaille. »



Marine N.
Ingénieur bureau d'études

« Afficher son professionnalisme, c'est important. Alors forcément, porter un signe de reconnaissance qui atteste de la compétence de ma société renforce les relations avec mes clients et prestataires, et augmente mes chances de réussite. »



Yves S.
Artisan

« Aujourd'hui, le marché de la rénovation dans le résidentiel, c'est 28 milliards d'euros, réalisés à 60 % par des entreprises de moins de 10 salariés. Demain, c'est le double, induit par le Grenelle Environnement, de notoriété nationale... J'ai bien compris les opportunités de marché qui en découlent : je me positionne grâce à ma formation en économies d'énergie et à mon signe de reconnaissance. »

Les signes de reconnaissance de la compétence

comment les distinguer



En matière d'efficacité énergétique et de performance environnementale, les signes de reconnaissance de la compétence valorisent la maîtrise professionnelle d'un prestataire dans une activité ou une spécialité. Ils attestent de sa conformité aux exigences d'un référentiel technique de qualification ou de certification, ou encore de son engagement à une charte.

Ces signes relèvent pour la majorité d'entre eux d'une démarche volontaire conduite par les professionnels qui les affichent. Plusieurs critères permettent de les distinguer :

	Appellation/Label	Qualification	Certification
Document(s) de référence	charte d'engagement + référentiel	référentiel de qualification	référentiel de certification
Organisme délivrant le signe	association de filière professionnelle	organisme dont les conditions de délivrance de la qualification sont gérées par la norme NF X50-091 et qui peut être sur cette base accrédité par le COFRAC	organisme de certification pouvant être accrédité par le COFRAC sur la base de la norme NF EN ISO/CEI 17021
Critères d'évaluation	existence légale, validation des acquis de compétence par QCM	existence légale, situation juridique et administrative, capacités financières, capacités techniques (moyens humains et matériels, références de réalisations)	existence légale, situation juridique et administrative, capacités financières, capacités techniques (moyens humains et matériels, références de réalisations, mode opératoire et QCM)
Procédure d'évaluation	sur dossier + signature d'une charte d'engagement	sur dossier + audit documentaire	sur dossier + audit documentaire + in situ obligatoire (dans l'entreprise ou sur chantiers)
Suivi	dans les deux ans (audit d'installations)	annuel (sur dossier)	annuel, sur dossier + audit in situ
Durée de validité du signe	3 ans*	4 ans au maximum	4 ans
Renouvellement	sur dossier*	sur dossier + audit documentaire	sur dossier + audit documentaire + in situ obligatoire (dans l'entreprise ou sur chantiers)

* Durée moyenne, peut varier selon les appellations.



Stéphane R.
Maître d'ouvrage public

« En tant que maître d'ouvrage, pour les opérations de rénovation énergétique des bâtiments dont j'ai la charge, faire appel à des prestataires titulaires de signes de reconnaissance de leurs compétences permet de sécuriser mes choix. »

Attention tous les signes de qualité ne se valent pas

Faire reconnaître sa compétence est un projet qui peut se réaliser par étapes. L'affichage d'une appellation ou d'un label peut être la première étape de l'engagement du professionnel. Mais pour que cette reconnaissance soit renforcée vis-à-vis des clients et leur apporte de véritables garanties, elle devra se poursuivre par l'obtention d'une qualification ou d'une certification, délivrée par un organisme indépendant, dont l'activité est contrôlée.

D'autres signes de reconnaissance de la qualité lesquels



En complément des signes de reconnaissance de la compétence des entreprises, les professionnels de la construction peuvent s'appuyer sur d'autres signes de qualité. Ils concernent :

- **la compétence des personnes**, pour attester la maîtrise professionnelle individuelle, sur la base d'un référentiel de qualification ou de certification, parfois rendue obligatoire par la réglementation ;
- **les systèmes de management**, pour attester que l'organisation interne d'une entreprise répond aux exigences d'un référentiel (normes ISO 9001, ISO 14001, ...)
- **les services**, pour attester de la conformité d'engagements de service par rapport à un référentiel de certification ou pour attester de l'engagement à une charte ; ces signes permettent de reconnaître les entreprises qui portent une attention spécifique à la satisfaction du client, en complément de la prestation technique.

En matière de performance énergétique et environnementale, deux autres types de signes ont toute leur pertinence, tant pour les clients que leurs prestataires. Il s'agit des signes de reconnaissance de la qualité :

- **des produits**, qui attestent qu'un produit respecte des exigences (par exemple environnementale, d'isolation, ...) définies dans un référentiel (certification de produit, label) ;
- **des ouvrages**, qui attestent de la conformité des caractéristiques d'un ouvrage (par exemple au niveau de la performance énergétique qu'il atteint) par rapport à un référentiel technique préalablement défini (certification d'ouvrage, label).

! La formation aux économies d'énergie est essentielle pour assurer l'efficacité énergétique des projets et des travaux qui seront mis en œuvre. Des dispositifs pour les différents acteurs de la construction existent déjà, comme les formations FEEBat qui offrent aux entreprises et aux artisans la possibilité d'améliorer leurs capacités à mettre en œuvre l'efficacité énergétique. Plusieurs signes de qualité prennent en compte cette formation.

Organismes délivrant les signes de qualité quelle crédibilité



La valeur et la fiabilité d'un signe de qualité dépendent de la crédibilité des organismes qui le délivrent, et notamment de leur indépendance et de leur impartialité. Le contrôle de ces organismes par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC), sur la base de normes nationales ou internationales, permet précisément de garantir cette indépendance et cette impartialité, ainsi que l'absence de prédominance d'une catégorie d'intérêts. C'est cette accréditation qui donne leur crédibilité aux signes de qualité.



Michel D.
Artisan



Norbert F.
Chef
d'entreprise

« J'ai besoin d'anticiper les exigences du marché pour pérenniser mon activité : j'ai choisi un moyen simple et efficace de démontrer mes compétences par un signe de qualité basé sur un engagement. Mes collaborateurs aussi se sont impliqués. Maintenant que je suis convaincu des retombées sur mon activité et sur le dynamisme de mon équipe, j'envisage de continuer à progresser et à le faire reconnaître. »

« L'organisme qui délivre le signe que je porte communique pour moi : je profite de ses avantages commerciaux et publicitaires pour atteindre de nouveaux clients. »

témoignages

Pour en savoir plus
« Guide pratique des signes de qualité dans le bâtiment »

www.qualiteconstruction.com

