

Choisir un artisan pour des travaux d'amélioration énergétique

Mise à jour oct. 2014 AGEDEN DC
Fiche réalisée par ALEC38

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.

➔ Mention RGE (travaux)

L'État et l'ADEME ont lancé, en 2011, la mention « RGE » (Reconnu Garant de l'Environnement). Délivrée par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC, elle atteste du respect, par l'entreprise certifiée, d'un certain nombre de critères de qualité et de transparence (compétences, références, audit de travaux réalisés). Elle valide ainsi les compétences des professionnels,

▲ Signes de qualité concernés par la mention RGE

IMPORTANT :

La mention RGE est indispensable pour être éligible :

- A l'éco-PTZ au 01/09/2014
- Au crédit d'impôt développement durable au 01/01/2015



Travaux de rénovation énergétique globale et d'efficacité énergétique des logements.



Travaux d'électricité en matière d'efficacité énergétique.



Travaux de rénovation lourde dans le cadre d'une rénovation énergétique globale.



Travaux d'installation d'énergies renouvelables.

Pour en savoir plus sur la mention RGE consultez le guide de l'ADEME :
http://ecocitoyens.ademe.fr/sites/default/files/guide_ademe_choisir_professionnel.pdf

Vous trouverez un annuaire rassemblant l'ensemble des entreprises RGE via le lien suivant : www.renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel

**Un label est un gage de qualité mais pas une garantie!
Il est donc prudent de respecter les quelques règles simples qui suivent avant de faire votre choix.**

D'autres labels ou accréditations existent. Prenez toujours le temps de vous renseigner sur leur signification (quel cahier des charges ?) et leurs conditions d'attribution (auto-labellisation ou certification par un tiers indépendant et compétent).

➔ Questionnez votre interlocuteur

De manière à ne rien oublier, notez sur un papier tous les points que vous souhaitez aborder avec votre interlocuteur

▲ C'est en effet un très bon moyen pour **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 son service après-vente (SAV), notamment s'agissant de la réparation de pannes techniques éventuelles :

- Quel est le coût de son contrat de maintenance, et que contient-t-il ?
- Assure-t-il les interventions SAV (Service Après-Vente) (délais, pièce de rechange, compétence en résolution de panne technique) ? dans quelles conditions ?
- Fait-il 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** : fait-il des travaux d'amélioration de la performance énergétique 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 avis 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.

Ces garanties sont là pour vous couvrir en cas de dysfonctionnement. Votre interlocuteur doit pour cela avoir souscrit une assurance auprès d'un établissement spécialisé.

▲ 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 sera 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 et de réparation dans le secteur du bâtiment ou de l'électroménager ;
- à 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 son coût de la facture une fois le contrat passé.

▲ **La qualité de rédaction du devis est primordiale.**

Évitez les devis où rien n'est détaillé, où certains travaux ne sont pas détaillés. Une fois signé, ce document devient « contrat » et vous engage ainsi que 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, etc. 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%, paiement en plusieurs fois sans frais), etc., toutes ces informations doivent donc figurer sur 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 sur 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 ou un ami a probablement fait réaliser des travaux semblables. Demandez-lui son avis.

▲ Pour comparer les prix de deux devis, ils doivent porter sur des prestations 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 veut pas forcément dire que tout sera gratuit, mais seulement la pose).

Un devis signé est un « contrat » entre les deux parties.

▲ 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 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) ou de votre commune.

▲ Après la réalisation des travaux, si vous rencontrez des problèmes avec votre interlocuteur, vous pouvez consulter le guide de l'ADEME « Gérer un litige lié à des travaux dans un logement » sur la page <http://www.ademe.fr/guides-fiches-pratiques> ou vous faire accompagner par des associations de consommateurs :

<http://www.60millions-mag.com/>

<http://www.quechoisir.org/>

<http://www.clcv.org/index.php?id=813>

▲ Enfin, votre Espace Info Energie est à votre disposition pour examiner vos devis et vous aider à faire les bon choix.

Retrouvez toutes nos informations sur le site <http://www.infoenergie-rhonealpes.fr/>

