

## Choisir un professionnel

Lorsqu'on se lance dans des travaux, trouver un professionnel peut se révéler être un vrai casse-tête. L'idéal serait de trouver quelqu'un de compétent, pas trop gourmand, respectueux des délais et qui ne mettra pas la clé sous la porte quelques mois après la fin des travaux ...



### Bien définir votre projet :

Avant de débuter vos recherches, il convient de préciser votre projet de travaux de maîtrise de l'énergie ou d'installation d'énergie renouvelable. Il existe différentes techniques pour arriver à un même résultat, la première étape consistera à se documenter et à se renseigner sur les possibilités qui vous sont offertes pour parvenir à la réalisation de votre projet. Vous pouvez soit entrer en contact avec le réseau Espace Info Énergie, soit vous renseigner directement auprès d'un professionnel qui vérifiera la faisabilité de votre projet. Restez vigilant lorsqu'on vous dit que tout est possible. En contactant différents professionnels, vous pourrez vous faire une idée de ce qui se fait et de ce qui correspond le mieux à ce que vous souhaitez mettre en œuvre. Une fois ces réflexions faites, vous pouvez attaquer les recherches.

Ce qu'il faut garder à l'esprit :

- Pensez votre projet sur le long terme en choisissant des solutions durables, même si elles sont en général plus coûteuses. Sinon prévoyez d'avoir le budget nécessaire pour réaliser vos travaux et mettre en place quelque chose de performant, plutôt que de réaliser les travaux en plusieurs fois sur le long terme pour arriver à un même résultat.
- Aborder les points clés de votre projet avec un professionnel ou un conseiller pour vérifier la cohérence de l'ensemble.
- Définir les contraintes liées aux travaux : à savoir si vous devez rester dans votre habitation durant leurs réalisations ? Quel budget ? Le type de solution envisagée ? Le délai de réalisation (court – long) ? Etc...
- Prévoir une majoration de votre budget de 10% à 15% pour pouvoir faire face à d'éventuels imprévus
- Ne favorisez pas le devis le moins cher, à trop vouloir rogner sur les prix, on perd sur la qualité de la mise en œuvre et des matériaux. Et inversement le devis le plus cher n'est pas synonyme de qualité ...

### Menez vos recherches :



Choisir un professionnel, c'est avant tout établir une relation de confiance en privilégiant le dialogue avec la personne en charge du suivi ou de la réalisation de votre chantier. Ils possèdent une bonne connaissance des contraintes du terrain et pourront vous dire rapidement ce qui est possible ou non dans votre situation.

Soyez vigilant vis-à-vis de tout démarchage et afin de faire votre choix en connaissance de cause (comparaison des tarifs, des prestations, du délai et du matériel). Consultez plusieurs entreprises et prenez le temps pour confronter les différentes offres.

#### NE RIEN SIGNER AVANT D'ÊTRE SÛR

Lors de vos recherches privilégiez le bouche-à-oreille, cela reste un bon moyen de trouver un professionnel. Privilégiez également les professionnels locaux dont les avantages sont la proximité du S.A.V, leur disponibilité, il sera aussi plus aisé de visiter une installation réalisées par un professionnel local et discuter auprès de ses clients pour échanger sur leur expérience.

- Vous pouvez vous aider avec les qualifications et labels. Attention ces labels ne constituent pas une garantie pour avoir des travaux exempts de défauts, mais ils peuvent vous aiguiller lors de vos recherches.  
*Quali Bat-EnR, les annuaires de la CAPEB ou de la FFB...*
- Demander conseil auprès des espaces info → énergie. Nous ne choisirons pas pour vous, mais nous pourrions vous dire si les devis sont cohérents et indiquer les points de vigilances à vérifier.

**Aucune entreprise n'est soutenue ou mandatée par L'ADEME, celles qui se présentent comme telles sont à éviter.**

### Zoom sur le devis :

Un devis est une estimation des prix réalisée avant l'exécution de travaux ou avant l'achat d'un bien. Il est conseillé d'effectuer au minimum trois demandes de devis auprès de plusieurs entreprises, cela permet de comparer les tarifs et les prestations fournies (Généralement les devis sont gratuits).



Un devis doit comporter au minimum :

- L'identification de l'entreprise (nom, raison sociale, N° SIREN, adresse téléphone).
- L'identification du client (nom, raison sociale, adresse).
- La mention "devis" ou "proposition de prix".
- Les travaux et opérations à effectuer en détaillant le coût des travaux, de la main d'œuvre, des matériaux.
- L'ensemble des prix est indiqué H.T et T.T.C, le taux de T.V.A doit également figuré.
- Le nom et la signature du responsable du devis.
- Le délai de validité du devis.
- Les conditions de livraison ou de réalisation.
- Il peut également figurer des conditions de vente qui protègent le professionnel ou le client.

### Dernière étape de vérification :

Une fois le professionnel pré-sélectionné, il reste quelques vérifications à faire :

- Garantie décennale, garantie fabricant sur le matériel (parfois supérieure à 10 ans) (Demander le certificat de garantie systématiquement) et également une attestation d'assurance de l'assurance du professionnel en cas de cessation d'activité) (garantie écrite sur devis ne valent rien)
- Demander des attestations écrites et signées, car tout ce qui est dit à l'oral, ainsi que les garanties écrites sur un devis n'ont aucune valeur juridique.
- La santé financière de l'entreprise, via Internet, notamment grâce à des sites comme Verif. Ils permettent l'accès aux informations principales d'une entreprise (Chiffre d'affaires, activité principale, année de création, etc ...)
- Si l'entreprise fait appel à de la sous-traitance pour réaliser les travaux. Il peut y avoir de mauvaises surprises.
- Questionner sur le suivi et le S.A.V. (prix d'une intervention, déplacement, délai, contrat de maintenance...)

### En cas de litige :

Il existe deux recours possibles :

Le premier consiste à dialoguer avec l'intéressé pour trouver un accord à l'amiable. C'est la démarche qu'il faut privilégier et en cas de difficulté, vous pouvez vous faire aider par des associations de consommateurs ou d'autres organismes.

En cas d'échec des négociations à l'amiable, il existe un autre recours, saisir la justice. Là aussi vous pouvez vous faire aider par une tiers partie pour vous représenter.

Les informations relatives à ce sujet sont disponible sur le site gouvernemental de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dont le lien est disponible dans la rubrique « ●●●En savoir plus ».

### **●●●En savoir plus : sites web, références bibliographiques**


<http://www.qualibat.com/> : Annuaire de professionnels du bâtiment

<http://www.qualit-enr.org/> : Annuaire de professionnels des énergies renouvelables

<http://www.capeb.fr/ANNUAIRECAPEBWeb/> : Annuaire de professionnels du bâtiment

[http://www.ffbatiment.fr/recherche-entreprise-batiment/Rechercher\\_Entreprise.htm](http://www.ffbatiment.fr/recherche-entreprise-batiment/Rechercher_Entreprise.htm) : Annuaire de professionnels du bâtiment

[http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/dossier\\_litiges/index.htm](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/dossier_litiges/index.htm) : En cas de litige voici un site à consulter

			<b>Contact et informations:</b> <b>n° AZUR 0810 036 038</b> Prix d'un appel local	Ce document a été réalisé par les Espaces Info→Énergie de la Région Pays de la Loire  Mise à jour : Juillet 2010
---	---	---	---	--