

## DÉMARCHE QUALITÉ

# LE MARCHÉ DE LA POMPE À CHA

Pour éviter les nombreuses contre-références observées par le passé, les professionnels de la filière pompes à chaleur ont instauré des outils qualité : l'Afpac avec l'appellation QualiPac pour les installateurs et la certification NF Pac pour les matériels, et Qualiclimafroid avec le label Pac.

**L**a démarche qualité de l'Association française pour les pompes à chaleur (Afpac), à laquelle le Snefcca a participé, fête son premier anniversaire. Au bilan côté installateurs : quelque 215 entreprises ont obtenu l'appellation QualiPac qui doit garantir la qualité des installations. Côté matériels, plus de 380 modèles de pompes à chaleur de 5 à 50 kW ont été certifiés NF Pac (cf. encadré et tableau p. 48).

Pour obtenir QualiPac, les installateurs s'engagent à respecter une charte qui comprend dix points :

- Donner suite à l'appel client sous 2 jours ouvrables.
- Conseiller et assister le client dans le choix des solutions les mieux adaptées à ses besoins.
- Remettre un devis gratuit et détaillé dans le délai convenu.
- Informer de l'existence des incitations fiscales et des offres de financement en vigueur.
- Définir les besoins du bâtiment à l'aide d'une étude thermique et réaliser l'installation dans les règles de l'art.
- Procéder à une mise en service puis une réception de l'installation en présence du client.
- Procéder à une mise en main personnalisée de l'installation avec remise de documentation et proposition systématique de contrat d'entretien.
- Remettre une facture détaillée de la prestation, conforme au devis.
- Proposer une garantie contractuelle de deux ans.
- Remettre au client les documents permettant le suivi de sa satisfaction.

Cette démarche qualité passe aussi par un contrôle des installations (effectué par l'Apave) et par l'utilisation de matériels certifiés NF Pac. Pour bénéficier de l'appellation, l'installateur doit présenter son dossier (téléchargeable sur le site [www.afpac.org](http://www.afpac.org), rubrique Qualité/Installation QualiPac) à la société de gestion de la qualité, GestionPac SARL.

## Formation au cœur de la démarche

Mais le volet le plus important de QualiPac est la formation. Les installateurs doivent, en effet, être formés dans le cadre du programme européen Eucert.HP (European Certification of Heat Pump Installers). Établi par le Costic, le programme de formation « version française » est adapté en fonction des connaissances. Le cursus est composé de trois modules pouvant être regroupés, plus une journée de validation des compétences acquises (voir détails p. 46). Il est assuré par sept plateformes techniques (cf. carte). Les trois grandes technologies, air/eau, eau/eau et air/air, sont abordées en même temps. L'Afpac a tenu dans un premier temps à limiter le nombre de centres pour assurer la qualité des stages. Pour permettre les travaux pratiques, certains fabricants de pompes à chaleur ont fourni gratuitement le matériel aux organismes de formation. Avant de démarrer le stage, un questionnaire permet de situer le niveau de compétences de l'installateur. Les plus expérimentés peuvent passer directement le QCM pour obtenir l'appellation QualiPac. Ce certificat d'aptitude professionnelle est attribué à la fin du module 2.

# LEUR SE STRUCTURE

## Sept centres de formation agréés QualiPac

**Pôle Cristal,**  
**lycée La Fontaine des Eaux,**  
 Dinan (Côtes-d'Armor) :  
 Tél. : 02 99 85 51 21.  
 Contact : Béatrice Rocher.  
[www.pole-cristal.tm.fr](http://www.pole-cristal.tm.fr)

**Coprotec**  
 Colmar (Haut-Rhin)  
 Tél. : 03 69 28 89 02.  
 Contact : Pierre Thailhandier.  
[www.coprotec.net](http://www.coprotec.net)

**Costic**  
 Saint-Rémy-lès-Chevreuse  
 (Yvelines)  
 Tél. : 01 30 85 20 10.  
 Contact : Serge Haouizee.  
[www.costic.com](http://www.costic.com)

**Greta du Roannais**  
 Roanne (Loire)  
 Tél. : 04 77 23 05 05.  
 Contact : Yves Marié.  
[www.ac-lyon.fr/greta/roannais](http://www.ac-lyon.fr/greta/roannais)

**Écocampus Université  
 de Bordeaux I**  
 Talence (Gironde)  
 Tél. : 05 56 84 63 74.  
 Contact : Céline Mandallena.  
[www.ecocampus.net](http://www.ecocampus.net)

**Greta industriel  
 de l'agglomération lyonnaise,**  
 lycée La Martinière  
 Montplaisir, Lyon  
 Tél. : 04 78 78 84 84.  
 Contact : Sylvie Tumbling.  
[www.ac-lyon.fr/greta](http://www.ac-lyon.fr/greta)

**CFA BTP Pierre Paul Riquet**  
 Toulouse (Haute-Garonne)  
 Tél. : 05 62 87 86 20.  
 Contact : Henri Barrière.  
[www.cfabtp-toulouse.com](http://www.cfabtp-toulouse.com)

Source : Afpac.

À noter que la qualification professionnelle Qualiclimafroid (B200, B201) vaut équivalence avec l'attestation de capacité professionnelle QualiPac. De son côté, Qualiclimafroid a d'ailleurs entrepris une démarche relative aux pompes à chaleur en créant en septembre 2007 un label Pac. Signe que les frigoristes ont un rôle important à jouer dans ce domaine. Le label Pac s'ajoute aux différentes spécificités de la qualification Qualiclimate. Il sera attribué à toute entreprise réussissant son audit de qualification et ayant présenté trois références de circuits frigorifiques fonctionnant en pompes à chaleur, réversibles ou non. Qualiclimafroid exige aussi l'emploi d'un matériel performant d'un point de vue énergétique, basé sur les classes énergétiques pour les matériels de moins de 12 kW, et sur les marques NF ou la certification Eurovent au-delà.

S. W.

Toutes les informations complémentaires sur les formations QualiPac sont disponibles auprès des centres agréés répartis dans toute la France.