



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Ministère
de l'Écologie, de l'Énergie,
du Développement durable
et de l'Aménagement
du territoire



Plan Bâtiment du Grenelle de l'Environnement

Convention sur le déploiement du programme ECO Artisan

Entre

L'Etat, représenté par **Jean-Louis Borloo**, ministre d'Etat, ministre de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire

Et

La Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB), représentée par **Jean Lardin**, président

Ressources, territoires et habitats
Énergie et climat
Prévention des risques
Développement durable
Infrastructures et transports

Présent
pour
l'avenir

Préambule

La rénovation thermique des bâtiments : un chantier prioritaire du Grenelle de l'Environnement

Le secteur du bâtiment est le plus gros consommateur d'énergie en France parmi l'ensemble des secteurs économiques. Il consomme actuellement environ 68 millions de tonnes d'équivalent pétrole, soit 42,5% de l'énergie finale totale. C'est chaque année plus d'une tonne d'équivalent pétrole consommée par chaque Français.

Il génère 123 millions de tonnes de CO₂, soit 23% des émissions nationales. Ces émissions ont augmenté d'environ 15% depuis 1990. Chaque Français libère ainsi dans l'atmosphère environ deux tonnes de CO₂.

Les solutions à mettre en œuvre sont pour la plupart connues et ne sont pas techniquement complexes : isolation de la toiture et des murs, changement des fenêtres, ventilation modulée, mise en place de chaudières performantes ou chauffage et production d'eau chaude par des énergies renouvelables, etc. sont des travaux réalisés aujourd'hui quotidiennement en France.

Le programme de réduction des consommations énergétiques et des émissions de gaz à effet de serre des bâtiments constitue un chantier prioritaire du Grenelle de l'Environnement. Sa mise en œuvre à grande échelle réduira durablement les dépenses énergétiques, améliorera le pouvoir d'achat des ménages et contribuera à la réduction des émissions de dioxyde de carbone.

L'objectif du Grenelle de l'Environnement est de réduire les consommations d'énergie du parc des bâtiments existants d'au moins 38 % d'ici à 2020 et, à cette fin, de rénover complètement 400 000 logements chaque année à compter de 2013.

Compte tenu des enjeux liés à ce programme, de sa complexité et de la multiplicité des acteurs, le Gouvernement a jugé nécessaire que ce chantier fasse l'objet d'un pilotage spécifique, sur la durée, par une personnalité de haut niveau placée sous l'autorité directe du ministre d'Etat, ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire. Le Gouvernement a confié cette mission de pilotage à M. Philippe Pelletier. En cohérence avec la méthode du Grenelle de l'Environnement, M. Philippe Pelletier a constitué un comité stratégique composé des principaux acteurs concernés par la mise en œuvre du programme.

Un secteur-clé pour la relance de l'économie

Le secteur de la rénovation énergétique du logement emploie près de 100 000 personnes, en augmentation de 3% entre 2006 et 2007, pour un chiffre d'affaires estimé à 9,1 Mds€, en augmentation de 9% entre 2006 et 2007.

Avec la mise en œuvre des objectifs du Grenelle de l'Environnement, le chiffre d'affaires du secteur devrait être multiplié par plus de deux d'ici 2012 pour atteindre 18 à 22 Mds€/an, ce qui devrait entraîner la mobilisation de 120 000 emplois directs supplémentaires dans ce secteur très intensif en emploi et peu délocalisable.

L'objectif principal : la rénovation des logements existants

Pour atteindre l'objectif du Grenelle de l'Environnement, il est nécessaire à la fois de maintenir le très grand nombre actuel de « petits » travaux (près de 3 millions de logements concernés chaque année) en systématisant l'utilisation des techniques les plus performantes, et de développer des opérations de rénovation « lourdes » des bâtiments les plus consommateurs d'énergie, permettant d'en réduire très fortement les consommations. L'objectif est d'atteindre progressivement 400 000 opérations lourdes par an à partir de 2013.

Le crédit d'impôt « développement durable » a représenté environ 1,5 milliards d'euros en 2008. La loi de finances pour 2009 prévoit des améliorations de ce dispositif, afin d'accélérer les rénovations thermiques partielles : le crédit d'impôt est prorogé jusqu'à la fin de l'année 2012 ; jusqu'ici réservé aux propriétaires occupants, il est étendu aux propriétaires bailleurs de sorte à améliorer la performance des logements mis en location ; il est étendu aux frais de main-d'œuvre pour les travaux d'isolation thermique des parois opaques ; il soutient désormais la réalisation des diagnostics de performance énergétique ; il est concentré sur les équipements et les matériaux les plus performants d'un point de vue énergétique et environnemental.

La création de l'Eco-prêt à taux zéro, destiné à financer les rénovations thermiques « lourdes », constitue une avancée majeure. Il s'agit d'une des mesures financières les plus importantes du Grenelle de l'Environnement. Sa mise en place était l'une des principales recommandations du Comité opérationnel du Grenelle de l'Environnement chargé de la rénovation du bâtiment (COMOP n° 3, présidé par Philippe Pelletier).

L'Eco-prêt à taux zéro

L'Eco-prêt à taux zéro, adopté en loi de finances pour 2009, constitue une des mesures phares du Grenelle de l'Environnement.

Tous les particuliers propriétaires peuvent en bénéficier pour des projets dans leurs résidences principales, y compris les copropriétés et les logements mis en location.

L'Eco-prêt à taux zéro est cumulable avec les autres dispositifs de soutien, notamment le crédit d'impôt « développement durable » (sous condition de ressources), les aides de l'agence nationale de l'habitat et des collectivités territoriales, les certificats d'économies d'énergie et le nouveau prêt à taux zéro octroyé pour les opérations d'acquisition-rénovation.

D'une durée de 10 ans, pouvant être étendue jusqu'à 15 ans par la banque prêteuse, il permet de financer jusqu'à 30 000 € de travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique du logement. Les opérations sont éligibles (i) si elles mettent en œuvre un « bouquet de travaux », c'est-à-dire un ensemble de travaux cohérents dont la réalisation simultanée apporte une amélioration très sensible de l'efficacité énergétique du logement, ou (ii) s'il s'agit de travaux recommandés par un bureau d'étude thermique permettant d'atteindre une performance globale minimale. Les frais d'études ou de maîtrise d'ouvrage associés, ainsi que les travaux induits seront également éligibles. L'éco-prêt à taux zéro constitue ainsi une solution complète de financement de la rénovation thermique.

Les entreprises artisanales se mobilisent pour la mise en œuvre du Plan Bâtiment du Grenelle de l'Environnement

Les entreprises artisanales du bâtiment sont au nombre de 356 000, soit 98 % de la totalité des entreprises. Par leur effectif et leur maillage sur le territoire, elles seront des acteurs essentiels du programme de rénovation des logements prévu par le Plan Bâtiment du Grenelle de l'Environnement.

Par ailleurs, les entreprises artisanales du bâtiment favorisent le développement d'une économie circulaire, maintiennent l'activité de proximité par le fait qu'elles ne sont pas délocalisables. Elles renforcent la cohésion sociale, la compétence des hommes et des femmes, tout en développant l'emploi du bâtiment, dont l'intensité de main-d'œuvre reste l'une des plus importantes du secteur marchand.

La CAPEB, qui représente l'ensemble des petites entreprises du bâtiment avec près de 100 000 adhérents, a initié une réflexion sur le développement durable depuis fin 2006. Elle a lancé des actions visant à aider ces entreprises à être plus performantes sur le champ des travaux d'amélioration des performances énergétiques du bâtiment et de la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

La CAPEB participe depuis le début, en qualité de représentante de l'UPA, au Grenelle de l'Environnement. La CAPEB est membre du Comité de suivi du Grenelle de l'Environnement, et prend part aux groupes de travail plus spécialement dédiés au bâtiment : « Mobilisation des professionnels du bâtiment », « Comité stratégique du Plan Bâtiment Grenelle » présidé par Philippe PELLETIER, ...

- ooOoo -

Le ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire et la CAPEB ont décidé de signer ensemble une convention en vue de contribuer à la réalisation des objectifs ambitieux du Grenelle de l'Environnement et de mieux accompagner les entreprises dans la rénovation énergétique des logements, par l'intermédiaire du programme ECO Artisan.

Article 1 – Les engagements de la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB)

La CAPEB s'engage à :

- sensibiliser les entreprises artisanales du bâtiment aux objectifs du Grenelle de l'Environnement, notamment en matière d'amélioration de la performance énergétique des logements et de diminution des émissions de gaz à effet de serre. Elle se fixe ainsi comme objectif de **sensibiliser les 356 000 entreprises artisanales du bâtiment** ;
- développer une culture de la performance énergétique lors de la réalisation des travaux ;
- relayer activement les informations relatives aux mesures prises dans le cadre du Grenelle de l'Environnement, notamment celles incitant à la réalisation de travaux **(Eco-prêt à taux zéro, crédit d'impôt, ...)**
- inciter les entreprises artisanales à suivre des formations à l'amélioration des performances énergétiques, en particulier celles mises en place dans le cadre du dispositif Formation aux Economies d'Energie des entreprises et artisans du Bâtiment FEE Bât. Elle prévoit ainsi que **les entreprises artisanales du bâtiment seront formées par le dispositif FEE Bât sur la période 2009-2012**, comme l'indique notamment la convention relative à la mise en œuvre de l'Eco-prêt à taux zéro signée le 26 février 2009.
- développer des outils, en lien avec des partenaires de la filière, d'évaluation thermique ;
- élaborer le contenu et le dispositif de la marque ECO Artisan et en confier la gestion à un organisme tiers indépendant ;
- développer auprès des adhérents de la CAPEB et de l'ensemble des entreprises du bâtiment la démarche ECO Artisan, par laquelle les entreprises s'engagent à :
 - o proposer systématiquement à leurs clients de réaliser une évaluation thermique de leur logement, à l'aide d'un logiciel spécifique,
 - o conseiller à leurs clients des solutions thermiques globales et adaptées,
 - o vérifier la performance des travaux qu'ils auront réalisés ainsi que la satisfaction du client.

La démarche ECO Artisan est décrite précisément dans l'annexe jointe à la présente convention.

Cette démarche suppose que les professionnels prouvent leur **compétence** en passant un **examen** et acceptent le principe d'**audits** effectués par un organisme tiers indépendant, auquel sera confiée la gestion de la marque ECO Artisan.

Rappelant que le dispositif ECO Artisan est ouvert à l'ensemble des entreprises artisanales du bâtiment, l'objectif poursuivi est de **10 000 entreprises en démarche ECO Artisan d'ici 2011**.

La CAPEB s'engage à appuyer les partenaires de la filière, ainsi que l'organisme gestionnaire d'ECO Artisan, dans la sensibilisation des entreprises et à développer et promouvoir la marque au sein du secteur.

D'autre part, la CAPEB s'engage à contribuer à hauteur de 60 % de l'objectif des 10 000 entreprises en démarche ECO Artisan avec ses adhérents.

Article 2 – Les engagements du ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire

Le ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire s'engage à :

- **valoriser la présente convention** auprès des partenaires de la filière construction et du grand public ;
- **participer au lancement officiel d'ECO Artisan**, marque initiée par la CAPEB dans le cadre du Grenelle de l'Environnement ;
- **apporter son soutien à l'action ECO Artisan** ;
- **informer et sensibiliser les acheteurs publics** à la démarche ECO Artisan.

Article 3- Suivi de la mise en œuvre de la convention

Un comité de pilotage, composé de représentants du ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire et de la CAPEB, sera mis en place afin de coordonner les actions à conduire, dans le cadre de la présente convention.

Article 4- Durée de la Convention

Cette convention est établie pour une durée d'une année à compter de la date de sa signature et est renouvelable par tacite reconduction.

Fait à Paris, le 17 avril 2009

Jean-Louis BORLOO

Ministre d'Etat, ministre de l'Ecologie,
de l'Energie, du Développement durable et
de l'Aménagement du territoire

Jean LARDIN

Président de la Confédération de l'Artisanat et
des Petites Entreprises du Bâtiment



Enjeux

■ **Une synthèse du pourquoi et du comment de la démarche ECO Artisan, le discours à tenir auprès de vos interlocuteurs.**

En fonction des situations et/ou du degré de connaissance que vos interlocuteurs ont de la démarche ECO Artisan, cette note peut être utilisée telle quelle ou bien être adaptée, voire résumée.

Elle peut accompagner un courrier ou bien servir de base à la rédaction d'un courrier spécifique. Cette note peut, également, être reprise dans une revue CAPEB départementale, sous forme d'article ou bien d'éditorial.

Vous pouvez soit télécharger cette note en cliquant sur le lien ci dessous, soit la consulter ci-après.

NOTE DE CADRAGE

L'ECO Artisan, l'artisan de demain.

Aujourd'hui les problèmes environnementaux sont au cœur des préoccupations économiques. Tous les secteurs sont concernés et les défis sont nombreux : énergies fossiles (pétrole, charbon...), changements climatiques, augmentation de la facture énergétique. Le bâtiment étant le premier consommateur d'énergie en France et le deuxième émetteur de CO2 derrière les transports, il devient impératif de trouver de nouvelles solutions énergétiques.

Portée par le Grenelle de l'environnement, la France essaie de relever ces défis, avec une conséquence majeure pour le secteur du bâtiment : **un potentiel de 600 milliards d'euros de travaux d'ici 40 ans.**

Voilà pourquoi la CAPEB a décidé, lors de son assemblée générale 2008, de lancer **la démarche ECO Artisan**. Cette démarche a pour objectif de positionner les artisans du bâtiment comme les acteurs incontournables de cette évolution majeure du bâtiment, et de préserver leur indépendance. Avec ECO Artisan, la CAPEB met en place une véritable marque, pour que les **artisans d'aujourd'hui deviennent les artisans de demain.**

Démarche ouverte à tous, non réservée à ses adhérents, la CAPEB a fait le choix de la crédibilité et du sérieux.

La démarche ECO Artisan implique une vision élargie de la profession : **il s'agit avant tout de sensibiliser les artisans à l'importance de la performance thermique d'un bâtiment, dans son ensemble.**

L'ECO Artisan doit :

Proposer à son client de réaliser une évaluation thermique globale de son logement, en prenant en compte l'ensemble des paramètres qui permettent de réduire les consommations d'énergie et de diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

Délivrer un conseil global à son client, suite à l'évaluation thermique, en vue d'accroître l'efficacité énergétique de son logement (isolation, menuiserie, chauffage...) et satisfaire des engagements de service tout en tenant compte des contraintes techniques et financières du client. Il ne s'agit pas d'intervenir dans un corps d'état qui n'est pas le sien mais d'être capable de fournir un conseil global avisé sur des possibilités de travaux concourant à de meilleures performances énergétiques.

Penser la réalisation dans son métier en optimisant le recours à des solutions techniques adaptées, le cas échéant en faisant appel à de nouveaux matériaux, des énergies renouvelables ... et en vérifiant la réalisation des travaux à l'aide d'outils comme, par exemple, une caméra thermographique ou de visites trois mois après les travaux.

Ces trois exigences intègrent, également, la dimension de la qualité de service, dimension complémentaire à la prestation technique mais aussi essentielle à la satisfaction des clients.

La CAPEB a mis en place un programme sans précédent de formations pour mieux comprendre et maîtriser les questions énergétiques des bâtiments. Ce programme bénéficie de financement exceptionnel et s'adresse à l'ensemble des entreprises artisanales et des métiers, et en particulier ceux de « l'enveloppe », avant même le second œuvre technique. Il accompagne les entreprises qui souhaiteront se lancer dans la démarche ECO Artisan.

ECO Artisan est un choix de l'entreprise. Il représente un investissement abordable (logiciel d'évaluation et obtention de la marque) qui sera financé sans difficulté par le marché.

La démarche ECO Artisan est une évolution majeure des métiers du bâtiment. Et tous les métiers du bâtiment sont concernés. Tout d'abord car les clients le réclament mais également parce que, à un titre ou à un autre, tous sont concernés soit par l'isolation du bâti soit par la qualité de l'air ou encore par l'énergie, le mode de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, la qualité des matériaux utilisés, etc.

L'ECO Artisan, c'est la nouvelle énergie du bâtiment.

- **L'ECO Artisan, l'artisan de demain**

Aujourd'hui les problèmes environnementaux sont au cœur des préoccupations économiques. Tous les secteurs sont concernés et les défis sont nombreux : énergies fossiles (pétrole, charbon...), changements climatiques, augmentation de la facture énergétique. Le bâtiment étant le premier consommateur d'énergie en France et le deuxième émetteur de CO₂ derrière les transports, il devient impératif de trouver de nouvelles solutions énergétiques.

Portée par le Grenelle de l'environnement, la France essaie de relever ces défis, avec une conséquence majeure pour le secteur du bâtiment : **un potentiel de 600 milliards d'euros de travaux d'ici 40 ans.**

Voilà pourquoi la CAPEB a décidé, lors de son assemblée générale 2008, de lancer **la démarche ECO Artisan**. Cette démarche a pour objectif de positionner les artisans du bâtiment comme les acteurs incontournables de cette évolution majeure du bâtiment, et de préserver leur indépendance. Avec ECO Artisan, la CAPEB met en place une véritable marque, pour que **les artisans d'aujourd'hui deviennent les artisans de demain.**

Démarche ouverte à tous, non réservée à ses adhérents, la CAPEB a fait le choix de la crédibilité et du sérieux.

La démarche ECO Artisan implique une vision élargie de la profession : **il s'agit avant tout de sensibiliser les artisans à l'importance de la performance thermique d'un bâtiment, dans son ensemble.**

L'ECO Artisan doit :

Proposer à son client de réaliser une évaluation thermique globale de son logement, en prenant en compte l'ensemble des paramètres qui permettent de réduire les consommations d'énergie et de diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

Délivrer un conseil global à son client, suite à l'évaluation thermique, en vue d'accroître l'efficacité énergétique de son logement (isolation, menuiserie, chauffage...) et satisfaire des engagements de service tout en tenant compte des contraintes techniques et financières du client.

Il ne s'agit pas d'intervenir dans un corps d'état qui n'est pas le sien mais d'être capable de fournir un conseil global avisé sur des possibilités de travaux concourant à de meilleures performances énergétiques.

Penser la réalisation dans son métier en optimisant le recours à des solutions techniques adaptées, le cas échéant en faisant appel à de nouveaux matériaux, des énergies renouvelables ... et en vérifiant la réalisation des travaux lors de la réception à l'aide d'outils comme, par exemple, une caméra thermographique ou de visites trois mois après les travaux.

Ces trois exigences intègrent, également, la dimension de la qualité de service, dimension complémentaire à la prestation technique mais aussi essentielle à la satisfaction des clients.

La CAPEB a mis en place un programme sans précédent de formations pour mieux comprendre et maîtriser les questions énergétiques des bâtiments. Ce programme bénéficie de financement exceptionnel et s'adresse à l'ensemble des entreprises artisanales et des métiers, et en particulier ceux de « l'enveloppe », avant même le second œuvre technique. Il accompagne les entreprises qui souhaiteront se lancer dans la démarche ECO Artisan.

ECO Artisan est un choix de l'entreprise. Il représente un investissement abordable (logiciel d'évaluation et obtention de la marque) qui sera financé sans difficulté par le marché.

La démarche ECO Artisan est une évolution majeure des métiers du bâtiment. Et tous les métiers du bâtiment sont concernés. Tout d'abord car les clients le réclament mais également parce que, à un titre ou à un autre, tous sont concernés soit par l'isolation du bâti soit par la qualité de l'air ou encore par l'énergie, le mode de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, la qualité des matériaux utilisés, etc.

L'ECO Artisan, c'est la nouvelle énergie du bâtiment.



Définition

Engagements

ECO Artisan c'est :

- **Une démarche volontaire**
- **Une démarche individuelle de l'entreprise**
- **Une démarche ouverte à l'ensemble des entreprises artisanales du bâtiment**

La marque repose sur 3 grands engagements :

■ Engagement n°1 : **compétence en évaluation thermique globale**

- Proposer systématiquement à son client **et** être capable de réaliser, une évaluation des **performances thermiques globales** de son logement.

En matière de qualité de services :

- Fournir cette évaluation dans le délai convenu avec le client
- Donner suite au client dès le premier contact

■ Engagement N°2 : **fournir un conseil global**

- Conseiller à son client des **techniques cohérentes**, améliorant l'efficacité thermique de son logement (isolation, menuiseries extérieures, système de chauffage et ECS, énergie, ventilation, etc.) **en fonction des demandes et possibilités du client**.
Il ne s'agit pas de se substituer à un autre métier que le sien mais de fournir un conseil avisé sur des possibilités de travaux concourant à de meilleures performances énergétiques.

■ Engagement n°3 : **réaliser ses travaux et en vérifier la qualité**

- Proposer des solutions adaptées et efficaces (le cas échéant des nouveaux matériaux, des énergies renouvelables...) dans son corps de métier.
- Etablir des devis avec des variantes en vue d'optimiser la performance énergétique.
- Vérifier la qualité de ses travaux.
- Vérifier la satisfaction de son client.

En matière de qualité de services :

- Être clairement identifiable dans ses compétences.
- Fournir le devis dans le délai convenu avec son client.
- Respecter les clauses du devis et ne les modifier qu'après accord de son client.

Avantages de la marque ECO Artisan pour les artisans

- Une réponse pertinente et durable face à la montée de la concurrence.
- Une compétence métier renforcée.
- Une démarche engageante qui contribue au positionnement de l'entreprise ainsi qu'à sa valorisation (économique et citoyenne).
- Une opportunité à moyen terme pour travailler en réseau.

Avantages de la marque ECO Artisan pour le client final

Travailler avec une entreprise ECO Artisan, c'est faire appel à une entreprise :

- Compétente dans une spécialité "nouvelle" : l'efficacité énergétique.
- Fiable et reconnue qui lui apporte des garanties.
- En capacité de le conseiller, en toute indépendance pour améliorer l'efficacité énergétique de son logement.



Parcours du candidat (dans l'attente du futur organisme gestionnaire)

1. L'EXAMEN DE TYPE QCM

1.1 Déroulement de l'examen

Lors de la phase expérimentale, qui débutera début mars, les premiers QCM organisés par les CAPEB Départementales « pilotes », se dérouleront de la façon suivante :

- Inscription au QCM auprès de la CAPEB Départementale où se déroulera l'examen. Les candidats doivent préciser à cette occasion quel logiciel référencé il compte utiliser pour réaliser les évaluations thermiques des logements, les sujets d'examen en tenant compte.
- passage de l'examen
L'examen durera 1 heure 30 (à confirmer). Chaque candidat remplira un QCM différent et nominatif (la réception des examens se fera le matin même à la CAPEB départementale). Les mémoires électroniques ne seront pas acceptées, par contre les documents papier le seront. Les CAPEB départementales sont responsables de la bonne tenue de l'examen.
- correction des copies par la confédération et communication des résultats sous 10 jours environ.

Pour réussir le QCM, il faudra réunir les deux conditions suivantes :

- **au moins** 32 bonnes réponses sur 40 au QCM (soit 80% de bonnes réponses),
- **au moins** 4 bonnes réponses à chacun des 4 thèmes.

Le QCM pourra être repassé plusieurs fois en cas d'échec.

A la fin de cette période expérimentale, les modalités pratiques définitives pour le déroulement de l'examen seront arrêtées par la confédération.

1.2 Contenu de l'examen

L'examen correspond à un Questionnaire à Choix Multiple (QCM).

- chaque QCM comporte 40 questions. A chaque question, plusieurs réponses sont proposées (entre 2 et 4 selon les questions) et la bonne réponse doit être cochée de façon claire. Dans chaque cas, la réponse est unique.
- les questions du QCM seront piochées dans une liste d'environ 400 questions, réparties en 4 grands thèmes :
 - **Thème 1** : connaissances générales et connaissances thermiques simples
 - **Thème 2** : connaissances thermiques approfondies
 - **Thème 3** : maîtrise de l'outil d'évaluation thermique (avec 1 série de questions adaptée à chacun des 2 logiciels référencés)
 - **Thème 4** : capacités de conseil auprès des clients et qualité de service de l'entreprise

Les questions de chaque thème sont divisées en « *questions faciles* » et « *questions plus difficiles* ». 10 questions sont posées sur chacun des 4 thèmes, apportant chacune 10 points. **Tous les QCM auront le même degré de difficulté** avec le même nombre de questions faciles et plus difficiles piochées dans chacun des thèmes.

1.3 Que faut-il savoir pour réussir le QCM ?

Une liste de connaissances a été établie en relation directe avec les 400 questions. Même si la majorité des sujets a été abordée lors des formations FEE BAT (modules 1, 2 et éventuellement 3), cette liste à télécharger permet de balayer toutes les connaissances requises.

Il est donc recommandé de diffuser largement ce document aux entreprises qui souhaitent devenir ECO Artisan afin qu'elles puissent vérifier qu'elles sont bien préparées à passer le QCM.

Certaines questions du QCM portent également sur l'utilisation des logiciels d'évaluation thermique. S'il n'est pas nécessaire d'acquérir un des logiciels référencés par la CAPEB avant de passer le QCM, il est néanmoins nécessaire de se familiariser avec leur maniement et leur utilisation.

Pour tout renseignement au sujet de ces logiciels (notamment les sites et la marche à suivre pour les télécharger gratuitement pendant un temps donné), aller à la rubrique "outil pour les entreprises".

1.4 Où puiser les connaissances qui me manquent ?

Plusieurs sites internet et différents documents permettent de compléter les informations acquises lors des formations FEE Bat. La liste de ces documents et des sites est téléchargeable ci-après.

■ 2. L'ACHAT D'UN LOGICIEL PROFESSIONNEL D'ÉVALUATION THERMIQUE

L'achat d'un logiciel professionnel d'évaluation thermique est un pré-requis pour être ECO Artisan.

A noter qu'il n'est absolument pas obligatoire d'avoir sur site, un ordinateur portable permettant de réaliser l'évaluation thermique « en direct ». Au contraire, il est recommandé de recueillir chez le client, uniquement les données nécessaires à l'évaluation thermique, en utilisant les fiches de prises de données prévues par chacun des logiciels référencés, puis de retour au bureau, de les rentrer dans le logiciel pour faire les évaluations et simulations nécessaires.

■ 3. SIGNATURE DE LA CHARTE

Audit au cours des 3 ans par un organisme indépendant qui veille au respect des engagements de la marque.