

Organisme LABELLISATEUR reconnu par la Région wallonne

**APPEL à INTERETS**

Octobre 2013



**Concerne : Désignation d’organismes labellisateurs pour les entreprises installant des panneaux photovoltaïques et les entreprises installant des panneaux solaires thermiques en Région wallonne**

Madame, Monsieur,

Soutenir le bon développement des énergies renouvelables ne peut se faire sans la mise en place d’une démarche QUALITE.

Les réflexions portant sur la création de systèmes de qualité des entreprises sont portées parallèlement par la Commission européenne qui impose aux Etats membres la création de système de certification des installateurs et par des fédérations professionnelles préparant des labels.

La création d’un label officiel complémentaire à la certification permet d’additionner les effets positifs des deux systèmes de qualité et présente de multiples avantages :

1. **Garantir la meilleure qualité possible des installations**

En prenant l’***initiative*** de lancer ou soutenir un label de qualité suffisamment exigeant et incluant la certification, la Région fixe les règles du jeu.

1. **Offrir la meilleure visibilité possible aux citoyens candidats investisseurs**

En promouvant un label ***unique*** choisi ou mieux encore initié par les différents canaux de communication : presse, site portail, foires et salons, guichets de l’énergie, …

1. **Soutenir les entreprises engagées dans un processus de qualité**

Le label constitue un bon moyen de promouvoir les entreprises régionales qui s’engagent dans une démarche de qualité.

1. **Etendre le système à l’ensemble du secteur de la construction SER et du bâtiment.**

Dans ce cadre, un appel à intérêts est lancé auprès des organismes désireux d’être reconnus par la Région wallonne en tant qu’organisme labellisateurs pour les entreprises d’installations de systèmes d’énergies renouvelables. L’appel à intérêts concerne plus particulièrement les systèmes photovoltaïques, solaires thermiques individuels et solaires thermiques combinés.

Il s’inscrit dans le cadre du PM2.Vert et de l’Alliance Emploi Environnement.

**Intérêts du label**

Outre les avantages décrits plus haut, une liste des opérateurs labellisés sera mise à jour trimestriellement et mise à disposition du grand public. Cette base de données, mise en ligne sur un site « user-friendly », comprendra également une partie des divers documents que l’entreprise est censée fournir à l’utilisateur : contrat-type, devis-type, mais aussi dossier technique ou renseignera les liens vers des sites mettant ces documents à disposition.

Disposer d’une liste reprenant les entreprises labellisées qui sont réellement engagées dans un processus qualité constitue une réelle opportunité pour les consommateurs. Ceux-ci sont souvent demandeurs de plus de garantie de qualité dans leurs investissements.

La label sera valable 5 ans.

## Procédure de reconnaissance des organismes labellisateurs

Les labels seront octroyés par un ou plusieurs **organismes labellisateurs, reconnus par la Région wallonne.**

Une fois les candidatures introduites, elles seront analysées par l’administration.

Le ou les organisme(s) dont la candidature répond aux exigences de la Région sera/seront reconnu(s)« Organisme labellisateur » par la Région wallonne et ce pour une durée de 5 ans.

Une **convention** sera signée par le Directeur général de la DGO4 et le Directeur de chaque organisme.

La procédure de reconnaissance est gratuite pour l’organisme labellisateur.

**Conditions à remplir pour devenir organisme labellisateur**

**Dans le cadre de la procédure de SELECTION, documents à transmettre à l’administration :**

* Les documents permettant de justifier d’une expérience pertinente (via l’expérience professionnelle d’un ou des membres de l’équipe) dans les domaines de contrôle de gestion, de chantier, de management ; et également justifier d’une expérience utile ou s’associer des sous-traitants expérimentés dans les domaines de contrôles de chantier, management de l’entreprise et ce, plus particulièrement au niveau de la filière spécifique pour laquelle l’organisme souhaite être reconnu;
* Les procédures précises (accompagnées d’un planning précis de délai de traitement d’un dossier) qui seront appliquées pour la gestion des demandes de labellisation dans le cadre du dossier de candidature ;
* Les procédures précises (accompagnées d’un planning précis de délai de traitement d’un dossier) qui seront appliquées pour la gestion des plaintes liées à des entreprises labellisées ;
* Préciser quand les premières demandes de labellisation pourront être traitées, autrement dit quand la structure de labellisation sera 100% opérationnelle (voir formulaire de demande de reconnaissance) ;
* Un dossier complet de demande de labellisation tel que son analyse donnerait lieu à une approbation par l’organisme labellisateur ;
* Les noms, CV et expérience professionnelle des personnes composant le comité technique en charge de l’approbation des dossiers de demande de labellisation ;
* Les noms, CV et expérience professionnelle des personnes composant le comité en charge de l’analyse et du suivi des demandes de plaintes ;
* Une note détaillant précisément la tarification qui sera appliquée dans le cadre d’une demande de labellisation par une entreprise ;
* La check-list qui sera utilisée pour l’inspection qui sera réalisée dans le cadre de la procédure d’octroi du label ;
* La procédure mise en place par l’organisme labellisateur lui permettant de vérifier qu’il y a au minimum un installateur **certifié Qualiwall** (pour la filière en question) pour chaque chantier effectué par l’entreprise labellisée.

**En outre, s’engager à :**

* Pouvoir fournir à l’administration l’assurance d’être un organe indépendant et neutre ;
* Pouvoir à tout moment fournir à l’administration les dossiers relatifs aux entreprises qui sont labellisées ou en cours de labellisation ;
* Disposer d’un comité technique en charge de l’approbation des dossiers de demande de labellisation qui statuera sur chaque demande;
* Disposer d’un comité en charge de l’analyse et du suivi des demandes de plaintes ;
* Disposer d’une base de données, à laquelle aura accès la Région, dans laquelle les installateurs labellisés encoderont ‘on line’ les installations qu’ils ont réalisées ;
* Proposer une tarification individuelle évolutive du label tenant compte de la taille de l’entreprise ;
* Communiquer trimestriellement un rapport du comité en charge de l’approbation des dossiers de demande de labellisation ;
* Communiquer trimestriellement un rapport du comité en charge de l’analyse et du suivi des demandes de plaintes ;
* Communiquer trimestriellement les coordonnées des entreprises labellisées à la Région sous la forme d’un tableau qui pourra être publié sur le site portail de l’énergie ;
* Respecter au minimum les éléments suivants liés à la procédure d’octroi du label :
* L’octroi du label sera conditionné à l’analyse de documents suivants :

CONCERNANT LA CONCEPTION DE L’INSTALLATION (dossier « AS-BUILT »)

* Documents techniques (plans, spécifications techniques, exigences techniques, certificat de conformité, documents relatifs aux compteurs d’énergie);
* Documents de calculs de rendement et de dimensionnement ;
* Manuels d’utilisation des appareils faisant partie de l’installation ;

CONCERNANT LA MISE EN OEUVRE DE L’INSTALLATION

* Une check-list d’exigences permettant l’auto-contrôle par l’installateur de la bonne mise en œuvre de l’installation lors de la réception des travaux  reprenant au minimum les éléments figurant sur la check-list d’exigences de la Région. Cette check-list sera également utilisée par l’organe de labellisation lorsqu’il effectue des audits aléatoires ;
* Un contrat-type reprenant au minimum les éléments figurant dans le contrat-type publié sur le site de la DGO4;
* Un document qui vérifie que l’installateur n’a installé que du matériel couvert par une assurance d’au minimum 2 ans ;
* La délivrance, sous la supervision de l’organisme labellisateur, d’une déclaration de conformité pour chaque installation mise en œuvre par l’entreprise labellisée. Cette déclaration sera signée par l’installateur certifié Qualiwall présent sur le chantier ;
* Un document permettant de vérifier qu’il y a au minimum un installateur **certifié Qualiwall** (pour la filière en question) pour chaque chantier effectué par l’entreprise labellisée ;
* L’ensemble des documents « As-built » qui seront remis aux clients ;
* Les documents attestant de l’accès à la profession, de l’enregistrement auprès de la Banque Carrefour des Entreprises ;
* Les documents attestant que l’entreprise a souscrit une assurance responsabilité civile pour l’exploitation*;*
* En cas de sous-traitance : les documents attestant que le sous-traitant respecte les conditions d’accès à la profession, enregistrement et assurance ;
* Respecter la procédure transmise lors de la demande de reconnaissance en tant qu’organisme labellisateur et, en cas de modification de cette procédure, en informer l’administration ;
* Pour l’octroi du label, au moins un contrôle aléatoire sera effectué avec comme base la check-list fournie par la Région ;
* La procédure de demande sera instruite par un comité constitué d’experts techniques ;
* Le label octroyé par l’organisme labellisateur aura une durée de 5 ans ;
* Une fois le label octroyé, une inspection aléatoire, avec comme base la check-list d’exigences fournie par la Région, sera effectuée au moins une fois par an ;
* Respecter les éléments suivants liés à la procédure de retrait du label :
* Respecter la procédure de gestion des plaintes transmise lors de la demande de reconnaissance en tant qu’organisme labellisateur et, en cas de modification de cette procédure, en informer l’administration.
* Dans le cadre de la procédure proposée, l’installateur devra être informé par recommandé. Il lui sera donné la possibilité d’être entendu et il disposera d’un délai minimum de 30 jours pour introduire un recours.
* **Pour les organismes labellisateurs d’installations PV** :
* L’octroi du label sera conditionné à l’analyse de documents suivants et la procédure devra comprendre la vérification de la présence dans le dossier de chaque installation :
  + D’un document attestant de la provenance des panneaux photovoltaïques installés. Ce document devra être remis au client ;
  + D’un document qui vérifie que l’installateur n’a installé que du matériel couvert par une assurance  et couvrant, durant une durée minimale de 10 ans à partir de la mise en service de l’installation, le risque de défaillance du fabricant et de l’intermédiaire en cas de faillite, insolvabilité ou non-exécution de ses obligations ;
  + D’un document proposant une procédure de vérification et les mesures de bonne pratique visant à garantir la sécurité des installations solaires photovoltaïques ; sur la base des éléments transmis ultérieurement par l’administration.

**Procédure à suivre pour introduire votre dossier de demande de reconnaissance en tant qu’organisme labellisateur reconnu par la région wallonne**

* Compléter le formulaire de demande et joindre l’ensemble des documents demandés au dossier (voir liste des documents à transmettre à l’administration)
* Envoyer le dossier complet par courrier à la DGO4 – Demande de reconnaissance comme organisme labellisateur - Monsieur Jacques KIESECOMS – Chaussée, de Liège, 140-142 – 5100 JAMBES
* Endéans les 15 jours, un accusé de réception du dossier sera envoyé au demandeur.
* Le dossier sera examiné endéans les 15 jours à dater de la date de l’accusé de réception et, le cas échéant, le demandeur sera invité à transmettre les éléments manquants.
* Une fois le dossier complet, la décision sera communiquée endéans les 30 jours.

Les personnes de contact pour cet appel à intérêts sont : Madame Carole Pisula (DGO4 – [carole.pisula@spw.wallonie.be](mailto:carole.pisula@spw.wallonie.be)) et Monsieur Jacques Kiesecoms (DGO4 – jacques.kiesecoms@spw.wallonie.be).

Si vous êtes intéressés par cet appel à intérêts, nous vous invitons à rentrer votre candidature dès le **9 octobre 2013** auprès de la DGO4.