Notre engagement auprès des particuliers

Un accompagnement clair, humain et durable pour votre projet de rénovation énergétique.

Vous accompagner aujourd'hui. Vous protéger dans la durée.

Réseau national coopératif

Version 2.2 — Document de référence RFH

Rénovation France Habitat — RFH · Marque exploitée actuellement par Groupe MERLHIOT, SAS à associé unique

Sommaire

Notre promesse
01 RFH, votre interlocuteur de confiance
02 L'intérêt du particulier avant la vente
03 Un réseau de professionnels sélectionnés
04 Un réseau coopératif
05 Votre installation ne disparaît pas avec votre installateur
06 Le dossier technique RFH
07 Un contrôle qualité des installations
08 La qualité avant le volume
09 Un accompagnement avant, pendant et après les travaux
10 Le SAV : vous n'êtes pas seul
11 Votre liberté de choix
12 Comment RFH est rémunéré ?
13 Notre engagement
14 La philosophie RFH
Notre vision du réseau

Notre promesse

Introduction.

Vous accompagner. Vous conseiller. Vous protéger.

Rénover son logement représente souvent un investissement important, des choix techniques complexes et de nombreuses démarches administratives.

Chez Rénovation France Habitat — RFH, notre rôle est de vous accompagner afin que votre projet soit cohérent avec :

- votre logement ;
- vos besoins ;
- vos priorités ;
- votre budget ;
- vos possibilités de financement ;
- les aides auxquelles vous pouvez potentiellement prétendre ;
- vos objectifs de confort ;
- vos objectifs d'économie d'énergie ;
- et, plus largement, la cohérence globale de votre projet.

Notre objectif n'est pas de vous vendre systématiquement un équipement ou des travaux.

Notre objectif est de vous aider à faire le bon choix.

L'idéal et le réalisable. Chez RFH, nous cherchons à rapprocher ce qui serait idéal pour votre logement de ce qui est réellement réalisable compte tenu de votre situation. Un projet pertinent doit être techniquement cohérent, économiquement raisonnable et adapté à vos priorités.

01 RFH, votre interlocuteur de confiance

Plus qu'une mise en relation

Rénovation France Habitat n'est pas conçu comme une simple plateforme de mise en relation. Notre ambition est d'être **le bras droit du particulier dans son projet de rénovation énergétique.**

Nous analysons votre situation, nous identifions les priorités, nous vous orientons vers les solutions pertinentes et nous coordonnons les différents intervenants du projet. Notre accompagnement repose sur six principes :

Analyser

Comprendre votre logement et sa situation.

Écouter

Comprendre vos besoins, vos contraintes et vos objectifs.

Prioriser

Déterminer les travaux réellement pertinents.

Optimiser

Rechercher les aides et les solutions de financement adaptées à votre situation.

Orchestrer

Mobiliser les professionnels adaptés à votre projet.

Accompagner

Rester présents avant, pendant et après les travaux.

Notre rôle est de vous aider à prendre une décision éclairée, et non de décider à votre place.

02 L'intérêt du particulier avant la vente

Un projet n'a de valeur que s'il répond réellement à un besoin

Chez RFH, nous considérons qu'un professionnel doit pouvoir vous dire :

« Ce projet n'est peut-être pas la meilleure priorité pour votre logement. »

La qualité d'un réseau ne se mesure pas uniquement au nombre de travaux réalisés. Elle se mesure aussi au nombre de projets qui ont été correctement orientés.

Nous privilégions donc :

- la pertinence technique ;
- la cohérence économique ;
- la qualité des équipements ;
- la qualité de réalisation ;
- la satisfaction du particulier ;
- la pérennité de l'installation.

Si une autre rénovation apparaît plus pertinente, plus urgente ou plus cohérente avec votre situation, RFH doit pouvoir vous le signaler.

Notre principe

L'intérêt du particulier passe avant la vente.

03 Un réseau de professionnels sélectionnés

Tous les professionnels ne se valent pas

RFH développe un réseau national de professionnels sélectionnés. L'intégration au réseau ne repose pas uniquement sur la possession d'une qualification ou d'un label.

Selon le projet et le métier concerné, RFH peut notamment prendre en compte :

- les qualifications professionnelles ;
- les assurances ;
- l'expérience ;
- les compétences ;
- les références ;
- la qualité des réalisations ;
- la capacité de SAV ;
- la réactivité ;
- la satisfaction des clients ;
- la qualité administrative ; le respect des engagements.

Le professionnel qui intervient dans votre projet est identifié. RFH conserve toutefois son rôle de coordination et de suivi.

À retenir

Un label ou une qualification constitue un élément important. La qualité d'un professionnel se juge dans son ensemble.

04 Un réseau coopératif

Une autre façon de concevoir le réseau professionnel

C'est l'une des particularités fondamentales de RFH. RFH ne souhaite pas construire uniquement un réseau d'entreprises indépendantes. Nous construisons un :

Réseau national coopératif de professionnels engagés autour d'une même exigence de qualité.

Chaque entreprise reste indépendante. Chaque professionnel conserve son entreprise, ses responsabilités et son autonomie. Mais les professionnels qui interviennent dans le cadre du réseau RFH partagent un socle commun d'exigences.

L'objectif est simple : un particulier accompagné par RFH ne doit pas se retrouver seul lorsque l'entreprise qui a réalisé ses travaux cesse un jour son activité ou n'est plus en mesure d'assurer son suivi.

Le fonctionnement du réseau. Une installation intégrée au réseau RFH :

1. **Entreprise initiale**
   Réalise l'installation dans le cadre du réseau RFH.
2. **Contrôle qualité**
   L'installation fait l'objet d'un contrôle qualité selon les procédures et référentiels RFH applicables.
3. **Dossier Technique RFH**
   Les informations utiles à la compréhension et au suivi de l'installation sont regroupées.
4. **Réseau RFH**
   Le réseau peut être mobilisé lorsqu'une continuité de service devient nécessaire.
5. **Continuité de service**
   Recherche d'une solution adaptée pour le suivi, le SAV, l'entretien ou une intervention technique.
6. **Particulier accompagné**
   Le particulier n'a pas à recommencer seul tout le parcours.

05 Votre installation ne disparaît pas avec votre installateur

Continuité

Votre installateur disparaît ? Vous n'êtes pas seul.

Imaginons qu'une entreprise ayant réalisé votre installation dans le cadre du réseau RFH :

- cesse son activité ; soit liquidée ; ferme définitivement ;
- ne puisse plus assurer son SAV ;
- ou ne soit plus en mesure d'assurer le suivi de votre installation.

Dans cette situation, RFH peut mobiliser son réseau afin de rechercher une solution de continuité adaptée à la situation du particulier. Cette continuité peut notamment concerner :

- le diagnostic ; le SAV ;
- l'entretien ; la maintenance ;
- une intervention technique ;
- ou la recherche d'un professionnel compétent susceptible d'intervenir.

Une précision essentielle

La possibilité d'une intervention dépend notamment des compétences requises, de la disponibilité d'un professionnel du réseau, de la situation technique de l'installation, des garanties applicables, des documents disponibles, des conditions contractuelles, des conditions réglementaires et, le cas échéant, des conditions d'assurance applicables.

RFH a pour vocation de mobiliser son réseau et de rechercher une solution adaptée. RFH ne se substitue pas au professionnel initial et ne transfère pas automatiquement à un autre professionnel les responsabilités juridiques, contractuelles ou assurantielles liées aux travaux initialement réalisés.

06 Le dossier technique RFH

La mémoire de votre installation

Pour les installations réalisées dans le cadre du réseau, RFH a vocation à conserver un Dossier Technique RFH permettant de faciliter leur suivi dans la durée. Selon le projet et les informations disponibles, ce dossier peut notamment comprendre :

Caractéristiques

Du logement et de l'installation.

Équipements

Marques, modèles, puissances et références.

Données techniques

Informations techniques utiles à l'installation.

Schémas & mise en service

Schémas et documents disponibles.

Documents administratifs

Factures et éléments utiles au suivi.

Garanties

Informations relatives aux garanties connues.

Photographies

Éléments visuels documentant l'installation.

Contrôle qualité

Résultats du contrôle qualité RFH.

Historique

Entretien, maintenance et SAV disponibles.

Pourquoi ce dossier ? L'objectif est de permettre, lorsque cela devient nécessaire, à un autre professionnel compétent du réseau de comprendre l'installation sans que le particulier ait à recommencer seul tout son parcours.

Lorsque les conditions le permettent, les informations techniques disponibles peuvent être communiquées au professionnel amené à intervenir, dans la mesure nécessaire à la compréhension et au suivi de l'installation.

Votre installation est suivie dans le temps, pas seulement le jour de sa mise en service.

07 Un contrôle qualité des installations

Une exigence qui va au-delà de la simple mise en relation

Les installations réalisées dans le cadre du réseau RFH font l'objet d'un contrôle qualité selon les procédures et référentiels RFH applicables. Ce contrôle peut notamment porter sur :

- la qualité apparente de réalisation ;
- la cohérence technique de l'installation ;
- les équipements installés ;
- les documents disponibles ;
- les éléments de mise en service et de suivi ;
- les points de contrôle définis par les procédures RFH applicables au métier concerné.

Le contrôle RFH ne remplace pas les responsabilités du professionnel

Le contrôle qualité RFH constitue un contrôle du réseau. Il ne remplace pas les responsabilités légales, réglementaires, techniques, contractuelles, professionnelles ou assurantielles de l'entreprise qui réalise les travaux. Le professionnel reste responsable des travaux qu'il réalise dans le cadre de ses propres obligations.

08 La qualité avant le volume

Nous ne cherchons pas à vendre à tout prix

RFH privilégie une approche durable. Un bon projet n'est pas nécessairement celui qui génère le plus de travaux. **C'est celui qui répond réellement au besoin du particulier.**

Nous considérons qu'un professionnel doit être capable de :

- proposer une solution adaptée ;
- signaler une incohérence ;
- refuser un projet techniquement inadapté ;
- expliquer les limites d'une solution ;
- respecter les contraintes du logement ;
- tenir compte du budget ;
- prendre en considération les objectifs du particulier.

La qualité d'un réseau ne se mesure pas uniquement à son volume. Elle se mesure à la qualité des projets qu'il accompagne.

09 Un accompagnement avant, pendant et après les travaux

Notre parcours

Avant

- Comprendre votre besoin
- Analyser votre situation
- Identifier les priorités
- Rechercher les solutions pertinentes
- Étudier les aides et financements mobilisables
- Identifier le professionnel adapté
- Coordonner les différentes étapes

Pendant

- Coordination et suivi du parcours
- Suivi des échanges nécessaires
- Suivi de l'avancement du projet
- Suivi des difficultés signalées
- Suivi des éléments administratifs
- Cohérence du parcours jusqu'à la réalisation

Après

- Contrôle qualité RFH
- Constitution du Dossier Technique RFH
- Suivi de satisfaction
- Coordination du SAV
- Orientation vers un professionnel compétent si nécessaire

Le professionnel reste responsable de l'exécution technique des travaux qui lui sont confiés. Notre accompagnement ne s'arrête pas nécessairement à la mise en service.

10 Le SAV : vous n'êtes pas seul

RFH constitue votre premier point de coordination

En cas de difficulté après les travaux, RFH constitue votre premier point de coordination dans le cadre du parcours prévu. Nous qualifions la demande puis nous sollicitons le professionnel concerné.

Lorsque celui-ci n'est plus en mesure d'intervenir, RFH peut rechercher une solution auprès d'un autre professionnel compétent du réseau.

Une continuité, pas une promesse de gratuité

La continuité du réseau ne signifie pas que toutes les interventions sont automatiquement gratuites. Les garanties légales, contractuelles et commerciales applicables continuent de s'appliquer selon leur propre régime. Lorsqu'une intervention :

- est hors garantie ;
- correspond à une prestation d'entretien, une réparation ou une opération de maintenance ;
- ou n'est pas couverte par les garanties applicables ;

elle peut être facturée au particulier par le professionnel intervenant.

Le professionnel qui intervient est alors responsable de la prestation qu'il réalise dans le cadre de ses propres obligations professionnelles.

11 Votre liberté de choix

Vous restez libre de vos décisions

RFH a pour vocation de vous conseiller et de vous accompagner, pas de décider à votre place. Vous restez libre :

- d'accepter ou de refuser une solution ;
- d'accepter ou de refuser une proposition ;
- d'accepter ou de refuser un professionnel présenté dans le cadre de votre projet ;
- de faire évoluer votre projet.

Seule la signature d'un devis avec le professionnel vous engage.

Notre rôle

Vous conseiller. Vous informer. Vous accompagner. Vous laisser décider.

12 Comment RFH est rémunéré ?

Une relation transparente

RFH est rémunéré par ses partenaires professionnels lorsque des travaux sont réalisés dans le cadre du réseau RFH. Cette rémunération :

- n'entraîne pas de coût supplémentaire pour le particulier dans le cadre de l'accompagnement proposé par RFH ;
- ne constitue pas, à elle seule, un critère de sélection du professionnel ;
- ne doit pas remettre en cause l'intérêt du particulier.

Le principe RFH

Le professionnel proposé doit être sélectionné en fonction de la cohérence du projet, de ses compétences, de sa capacité à répondre au besoin et des exigences de qualité du réseau. La rémunération versée à RFH ne doit pas primer sur l'intérêt du particulier.

13 Notre engagement

La bonne solution, au bon moment, avec le bon professionnel

Nous nous engageons à rechercher pour chaque projet :

Quoi

La bonne solution

Une solution cohérente avec le logement et les besoins identifiés.

Quand

Au bon moment

Les travaux réellement prioritaires, selon la situation et les objectifs du particulier.

Qui

Avec le bon professionnel

Un professionnel adapté au projet et répondant aux exigences du réseau RFH.

Notre ambition est de vous permettre d'aborder vos travaux avec davantage de :

Sérénité | Visibilité | Confiance | Sécurité | Simplicité

Et dans la durée : **Continuité**

14 La philosophie RFH

L'idéal et le réalisable

Chez RFH, nous pensons qu'un bon projet de rénovation ne consiste pas simplement à installer un équipement. Il consiste à comprendre un logement, une situation, un besoin et un objectif. Puis à rechercher la solution la plus cohérente.

- Un projet peut être techniquement séduisant sans être économiquement pertinent.
- Une solution peut être performante sans être prioritaire.
- Une rénovation peut être souhaitable sans être immédiatement réalisable.

Notre rôle consiste précisément à rapprocher l'idéal et le réalisable.

Notre vision du réseau

Au-delà de la mise en relation

RFH ne veut pas être uniquement un intermédiaire entre un particulier et une entreprise. Nous voulons construire progressivement un réseau national capable de fonctionner autour de standards communs de qualité, de transparence et de coopération.

Une installation réalisée dans le cadre de RFH doit pouvoir être intégrée à un parcours plus large :

1. Projet
2. Professionnel
3. Installation
4. Contrôle qualité
5. Dossier Technique RFH
6. Suivi
7. SAV / Entretien
8. Continuité du réseau

Notre conviction

Une entreprise peut disparaître. Le réseau, lui, reste.

Parce qu'une rénovation ne devrait pas être considérée comme terminée simplement lorsque les travaux sont terminés. Parce qu'une installation peut vivre pendant de nombreuses années.

Parce qu'un particulier peut avoir besoin d'entretien, de maintenance, de SAV ou d'une intervention technique longtemps après la réalisation du chantier — et parce que l'entreprise qui a réalisé les travaux peut, un jour, ne plus être en mesure d'assurer son suivi.

Notre ambition est simple : qu'un particulier accompagné par RFH ne se retrouve pas seul face à son installation.

Lorsque les conditions le permettent, RFH peut mobiliser son réseau afin de rechercher une solution adaptée.

« Vous accompagner aujourd'hui. Vous protéger dans la durée. »

Réseau national coopératif

Notre philosophie

Analyser · Écouter · Prioriser · Optimiser · Orchestrer · Accompagner

Notre engagement

La bonne solution. Au bon moment. Avec le bon professionnel.

Notre conviction

Une entreprise peut disparaître. Le réseau, lui, reste.