

# L'AFPAC intensifie ses efforts en faveur de la qualité des installations de pompes à chaleur

**Le Gouvernement a lancé en 2019 un vaste plan de rénovation énergétique pour diminuer la consommation énergétique du secteur du bâtiment et lutter contre la précarité énergétique.**

**Pour favoriser l'accélération des opérations de rénovation énergétique, il a été décidé de mettre en place une communication qui donne envie, et de créer une signature commune de la rénovation à travers la**

**charte** 

Cette communication s'est accompagnée d'un **ensemble d'aides publiques** permettant, pour une partie de la population, de **financer à moindre coût le changement d'une chaudière par une pompe à chaleur.**

La filière pompe à chaleur a déjà connu dans les années 2007-2009 ce type de scénario. C'est pourquoi **l'AFPAC a pris les devants, s'attendant à une envolée du marché avec le risque d'apparition d'entreprises peu scrupuleuses qui abusent de la confiance de certains clients, jetant ainsi un discrédit sur tout une filière.**

Une **analyse du marché de la PAC 2019** (récemment publiée par l'AFPAC) montre que l'effet « coup de pouce changement de chaudière » lancé par les pouvoirs publics en 2019 a fait **progresser les ventes globales de PAC de 80% entre 2018 et 2019, avec une multiplication par 3 de la rénovation.**

## Développement raisonné : priorité à la qualité des installations

Pour répondre à cette demande subite qui est intervenue au deuxième trimestre 2019 et qui s'est accentuée au cours du deuxième semestre 2019, à l'initiative de l'AFPAC, **la filière s'est structurée et s'est adaptée afin de permettre aux consommateurs d'accéder des installations de qualité**, tout en veillant à ce que des opportunistes ne viennent pas ternir l'image de cette technologie comme ce fut le cas dans le passé.

**Dès avril 2019, l'AFPAC a su fédérer, autour d'actions ciblées, tous les acteurs du marché pour un combat en faveur de la qualité de la relation client, des installations, accompagnées d'une maintenance visant à assurer la sérénité du client dans le temps par rapport à sa pompe à chaleur.**

Ce fut :

- la publication des « **dix commandements pour faire installer sa PAC** »,
- une réunion plénière des **acteurs du « Coup de pouce »** changement de chaudière par une PAC, afin de mettre en **cohérence les actions quotidiennes de chacun** et assurer une circulation de l'information,
- la **signature** le 6 novembre dernier, en présence d'Emmanuelle WARGON, d'une **charte entre l'AFPAC et ses partenaires, afin de préserver la qualité des installations de PAC,**
- la mise en place d'un **observatoire du marché de la PAC** avec son comité de pilotage.

### Des résultats probants : la qualité est au rendez-vous

Cet observatoire a donné lieu à la publication en mars 2020, des chiffres cités précédemment, mais a aussi permis d'intensifier « la chasse aux éco-déliquants » de la PAC.

**Grâce à l'ensemble de ces initiatives**, les qualificateurs d'entreprises RGE pour la pompe à chaleur n'ont pas relevé, malgré l'explosion du marché, une évolution significative des réclamations client. **Seulement 1% des entreprises qualifiées ont fait l'objet d'une réclamation et 98% de celles-ci ont été traitées en moins d'un mois.**

### Maintien de la vigilance et nouveau guide

Bien que satisfaisants, ces résultats nous invitent à maintenir la vigilance.

C'est pourquoi, **l'AFPAC vient de publier un dernier guide à destination des consommateurs ayant un projet d'équipement de PAC. Ce document rassemble tous les conseils et points de vigilance pour un projet serein.**

**Il s'intitule « Conduire son projet de changement de chaudière » et est téléchargeable gratuitement sur le site [www.afpac.org](http://www.afpac.org).**



#### L'AFPAC, un organe fédérateur pour l'ensemble de la filière

Créée en 2002, l'Association Française pour les Pompes à Chaleur (AFPAC) regroupe un panel représentatif de membres de l'ensemble de la filière : industriels, bureau d'études, énergéticiens, distributeurs, laboratoires d'essai et centres techniques, syndicats professionnels, services institutionnels, organismes de certification et de contrôle.

Elle réalise aussi des actions de communication auprès des pouvoirs publics français et européens afin de les sensibiliser à l'intérêt énergétique et environnemental de ces systèmes de chauffage. Elle répond enfin aux nouvelles attentes des consommateurs de plus en plus demandeurs d'informations.

Dans un marché français et européen en développement, elle coordonne et renforce les efforts déjà engagés par les membres de la filière et fédère les intervenants autour d'objectifs qualitatifs communs.

L'AFPAC est régie par un Conseil d'Administration composé de 18 membres. Le Conseil d'administration est chargé d'appliquer les orientations approuvées par l'Assemblée des membres et de veiller au bon fonctionnement de l'association.