

# Installation d'une pompe à chaleur : comment éviter les déconvenues et quels sont les critères de choix ?



Interview de Fabrice Grandguillotte, dirigeant d'Energy Habitat

Fabrice Grandguillotte, votre entreprise est spécialisée dans l'installation de pompes à chaleur sur la Manche et le Calvados depuis près de 10 ans...

**Votre profession est actuellement la cible d'escrocs ?**

En effet notre profession est actuellement touchée par un nombre croissant d'arnaques depuis 2019 à cause des primes à la rénovation énergétique. Les fraudes et escroqueries en tout genre ont considérablement augmenté.

"L'association 60 millions de consommateurs a d'ailleurs reçu de nombreux courriers racontant la même histoire : une personne contacte des particuliers pour l'installation d'une pompe à chaleur air-eau à 20.000 euros, assurant que le client n'aura quasiment rien à payer grâce aux aides. La proposition est bien entendu trop belle pour être vraie. La personne concernée ne voit jamais la couleur de ces aides, ou n'en perçoit qu'une toute petite partie. Résultat, les particuliers se retrouvent lourdement endettés pour une installation qui ne devait presque rien leur coûter."

L'association a récemment publié "les 10 commandements" qui permettent de réaliser l'installation d'une pompe à chaleur sans se faire arnaquer.

**Les dix "Commandements" pour faire installer sa pompe à chaleur**

1. Précisez vos attentes en termes de confort (chauffage et eau chaude sanitaire)
2. Assurez-vous que les entreprises consultées sont RGE qualifiées pour les pompes à chaleur et si possible, proches de chez vous
3. Faites réaliser plusieurs devis
4. Ne prêtez attention qu'aux offres commerciales proposées après une visite de votre installation
5. N'achetez pas une pompe à chaleur sur un salon ou sur une foire, afin de bénéficier du délai de rétractation
6. Assurez-vous que le matériel qui vous est proposé est certifié NFPAC ou HP-Keymark
7. Exigez l'étude thermique pour le dimensionnement de votre installation PAC ayant servi à l'établissement du devis
8. Vérifiez que la réception des travaux, la mise en service et la prise en main sont prévues dans l'offre
9. Exigez des conditions de garantie écrites
10. Demandez un contrat de maintenance

**Pouvez-vous nous éclairer sur les différents critères de choix qui permettent de choisir la bonne pompe à chaleur ?**

Selon moi, et c'est mon conseil, on ne choisit pas une pompe à chaleur, ni une marque, ni même un fabricant, on choisit d'abord et avant tout un installateur, c'est-à-dire une entreprise de

réaliser concernant l'entreprise avant de signer le moindre bon de commande (même si c'est une entreprise locale et ancienne).

Le client devra naturellement se poser différentes questions :

L'entreprise est-elle RGE ? (indispensable pour bénéficier des aides).

L'entreprise assure-t-elle une prestation complète ? Où commence et où s'arrête la prestation de l'entreprise ? Quelles garanties apporte-t-elle ?

Est-ce la même entreprise qui assure la pose, la mise en service et également la maintenance de la pompe à chaleur ?

Y a-t-il de la sous-traitance ?

L'entreprise est-elle spécialisée dans la pompe à chaleur ou propose-t-elle différents équipements (chaudières, poêles, panneaux solaires, etc...). Une entreprise spécialisée (et donc ne faisant que la pompe à chaleur) sera en principe plus pointue et offrira normalement un meilleur service qu'une entreprise généraliste proposant différents équipements.

L'entreprise se charge-t-elle du montage des dossiers d'aide ? S'occupe-t-elle d'évacuer la chaudière et la cuve dans le cas du remplacement d'une chaudière Fioul ?

L'entreprise a-t-elle des références de chantiers déjà installés ? Existe-t-il des témoignages ou des avis clients ? Le cas échéant ne pas hésiter à les

caractéristiques techniques de la machine : le COP ou l'ETAS, la classe énergétique... (données relatives au rendement : Ce sont des données constructeur et elles sont assez peu contrôlées). Le type de gaz dans la machine ou encore le type de compresseur, en quel matériau est faite la cuve pour l'eau chaude sanitaire, etc... L'acheteur est parfois aussi tenté de comparer le bruit (pression sonore, pression acoustique...) émis par la pompe à chaleur en fonctionnement à partir des données indiquées sur la plaquette commerciale, alors qu'aucun fabricant ne communique cette donnée selon la même norme d'essai (référentiel utilisé lors de la mesure du bruit). En effet, cela varie d'un fabricant à l'autre, il est donc risqué de baser son choix sur de tels comparatifs...

Pourtant, il existe des critères selon moi beaucoup plus pertinents mais moins visibles, car ce ne sont pas des choses qui peuvent se voir sur une plaquette commerciale, ce sont des éléments plus subtils qui déterminent pourtant la fiabilité et la longévité de la pompe à chaleur. Ces éléments constituent la qualité globale de conception et de fabrication de la machine (sa qualité intrinsèque). C'est le fruit des choix industriels opérés par le fabricant. Quelles sont ses stratégies industrielles et commerciales au travers de son produit ? Cherche-t-il la performance ou la fiabilité (généralement sophistication et fiabilité s'opposent, en effet plus il y a d'électronique plus c'est fragile). L'industriel gagne-t-il sa vie sur la vente des générateurs ou des pièces détachées ? En effet, d'un fabricant à l'autre le prix des pièces détachées peut varier du simple au triple, et certaines plus fragiles peuvent être à changer plus rapidement.

C'est donc un critère très important car c'est ce qui va déterminer plusieurs années après le coût de la maintenance, ainsi que la durée de vie économique du produit. On effect, plus un équipement est cher à réparer, plus sa durée de vie économique est courte, puisque si la réparation coûte trop cher, le client privilégiera le remplacement à neuf, ce qui est dommageable si l'équipement n'est pas totalement amorti.

L'industriel pratique-t-il l'obsolescence programmée ? La réponse est oui s'il y a beaucoup d'électronique ! Plus il y a d'électronique et plus le client est "captif" car les composants électroniques ne sont généralement fournis que par le fabricant lui-même, il peut ainsi décider du prix de ses pièces et aussi à quel moment il ar-

rêtera de les produire. Vous pouvez considérer que plus il y a de composants électroniques sur une machine et plus rapidement vous aurez de la maintenance dessus, plus cette maintenance coûtera chère, et plus rapidement vous remplacerez votre machine.

Quelle est la qualité des composants utilisés dans l'assemblage de la machine ? Généralement, plus les composants sont pourvus de plastique et moins ils sont de bonne qualité.

Il n'y a pas besoin d'être un expert pour appréhender la qualité de fabrication d'un produit.

Nous disposons d'un show-room à Cherbourg dans lequel nous pouvons ouvrir les machines des principaux fabricants sur le marché : cela permet de regarder sous le capot si on peut s'exprimer ainsi. Chez Energy Habitat, on joue la carte de la transparence.

Nous sommes les seuls à faire ça. Je trouve que c'est intéressant de voir ce que l'on va véritablement acheter.

Je peux vous assurer qu'il n'y a pas besoin d'être un technicien pour déceler et comparer la qualité perçue des produits, cela se voit à l'œil nu si c'est un produit qui va durer ou pas.

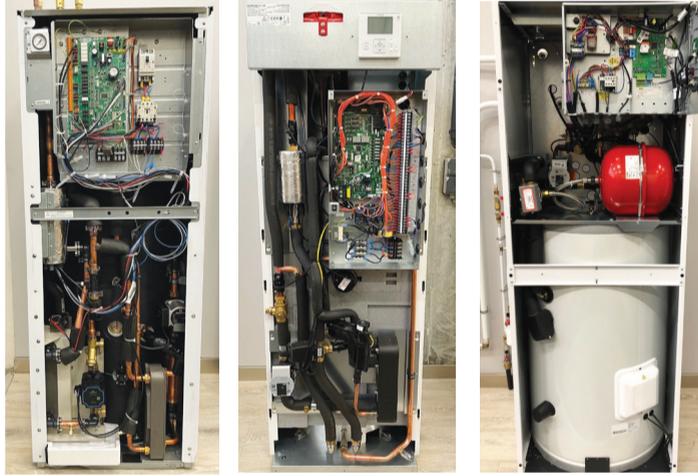
Depuis le début de l'année on entend parler de la notion d'indice de réparabilité, c'est une notion très importante car elle détermine la durée de vie d'un produit.

L'indice de réparabilité qui fera l'objet d'une note jusqu'à 10, sera bientôt généralisé à un certain nombre d'équipements et permettra aux consommateurs de pouvoir évaluer la durée de vie d'un appareil par « sa facilité et son coût à être réparé » (facilité de démontage, accessibilité des pièces, disponibilité des pièces détachées ainsi que leur coût, disponibilité des documentations et schémas, disponibilité du SAV et de l'assistance technique, etc.). On espère qu'il s'appliquera un jour à la pompe à chaleur.

A notre niveau, nous avons choisi de privilégier les équipements les plus simples possibles, avec le moins d'électronique et de plastique, privilégiant des technologies robustes et fiables comme l'échangeur coaxial qui est plus solide et ne s'encrasse pas. Nous travaillons avec le leader français Atlantic qui bénéficie d'une excellente assistance technique et des pièces détachées parmi les moins chères du marché et rapidement disponibles. Nous disposons d'ailleurs nous-mêmes d'un stock de pièces détachées sur Cherbourg, et bénéficions d'un agrément de la marque pour la mise en service et la maintenance des machines.

pose. La meilleure des pompes à chaleur mal installée ou mal réglée ne fonctionnera jamais correctement, ou du moins ses performances et sa durée de vie se trouveront considérablement dégradées.

Choisir un installateur uniquement en fonction de la marque qu'il propose, n'est pas non plus une très bonne idée, c'est à mon avis passer à côté de l'essentiel. Cela revient à choisir un maçon parce qu'il utilise telle ou telle marque de ciment, ou un boulanger parce qu'il utilise telle ou telle marque de farine. La marque du produit n'est



Atlantic (photo à droite) conserve son avance en terme de fiabilité et sa place de leader sur le marché français notamment grâce à son échangeur coaxial et en parvenant à réduire l'électronique dans ses machines.

qu'un élément parmi d'autres, même si elle fait partie des critères de choix. Pourquoi ? Tout simplement parce que nous sommes dans une activité artisanale de transformation impliquant différents savoir-faire et nécessitant différentes interventions, dont des travaux chez le client. On ne vend pas un produit fini "plug and Play" prêt à être utilisé comme un téléviseur par exemple, on vend une solution de chauffage qui comprend :

Une étude + un équipement + des travaux + un service + des garanties + un accompagnement personnalisé... En effet, dans notre métier, on est sûr du cas par cas, voire même du sur-mesure : étude de dimensionnement, étude d'implantation, écoute des besoins du client, qualité des conseils, qualité des travaux, savoir-faire et expertise technique de l'entreprise dans le domaine de la pompe à chaleur, réactivité et compétences du service après-vente, disponibilité des pièces détachées, et qualité de l'accompagnement du client même plusieurs années après l'installation.

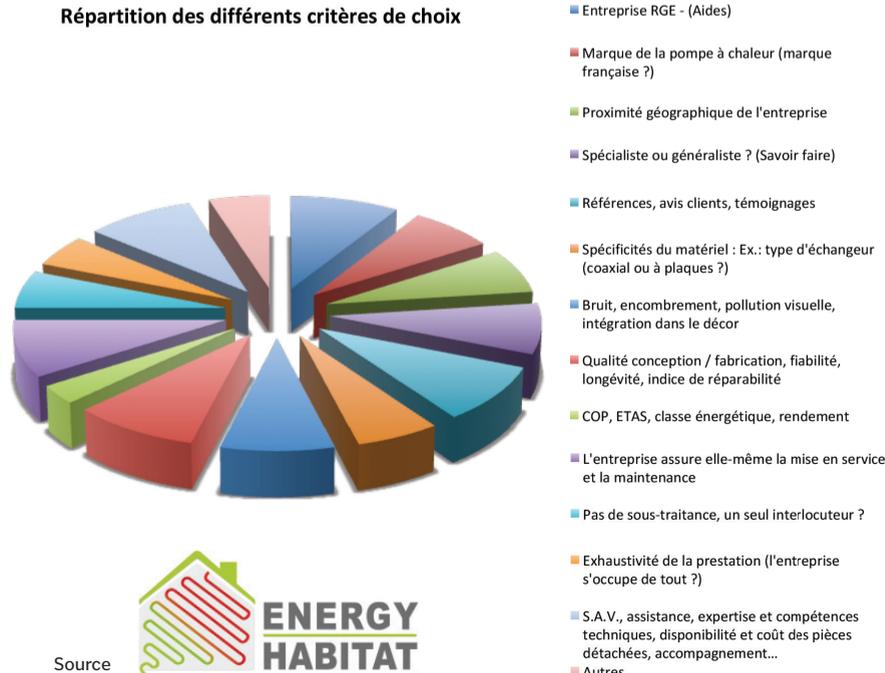
Les garanties offertes par l'installateur sont d'une importance capitale car celles offertes par les fabricants se limitent en général aux pièces détachées, l'essentiel du service sera donc fourni par l'installateur.

Il ne s'agit pas seulement de comparer des devis. Le client a littéralement un travail d'enquête et d'investigation à

consulter...

Concernant le matériel proprement dit, on s'aperçoit avec l'expérience que l'acheteur se focalise beaucoup sur des détails techniques secondaires et souvent sans grande importance, concernant essentiellement les ca-

## Répartition des différents critères de choix



Source



## ENERGY HABITAT, LE SPÉCIALISTE DE LA POMPE À CHALEUR ET DU PLANCHER CHAUFFANT

Un projet à court, moyen ou long terme ? Vous souhaitez équiper votre construction neuve ou une maison que vous réhabilitez entièrement ? Ou simplement remplacer votre ancien système de chauffage ? Energy Habitat, le spécialiste de la pompe à chaleur et du plancher chauffant dans la Manche et le Calvados vous conseille et vous accompagne dans tous vos projets.

Que ce soit pour **réaliser des économies d'énergie**, améliorer le confort ou la performance énergétique de votre installation de chauffage, une équipe de passionnés se tient à votre disposition pour étudier la faisabilité de votre projet, son coût, son retour sur investissement, les futures économies d'énergies réalisées...

Energy Habitat assure l'étude, le chiffrage et la réalisation de votre projet de A à Z dans les activités suivantes :

- Remplacement de chaudière à combustible par une pompe à chaleur
- Entretien, maintenance, remplacement d'une pompe à chaleur existante
- Installation d'aérothermie réversible air / air
- Réalisation d'un plancher chauffant ou d'un circuit de chauffage central en radiateurs hydrauliques, tant en rénovation qu'en construction neuve
- Installation de ballons d'eau chaude sanitaire thermodynamiques

Disposant de deux bâtiments de stockage, sur Cherbourg-en-Cotentin et Agneaux, d'équipement et d'outillage de dernière génération et de personnel hautement qualifié, l'entreprise s'est spécialisée exclusivement dans la pompe à chaleur auprès des particuliers.



L'entreprise est station technique agréée auprès des principaux fabricants dont ATLANTIC qui est d'ailleurs la principale marque proposée par l'entreprise.

### Avantages engendrés par l'installation d'une pompe à chaleur

Les pompes à chaleur sont vertueuses pour l'environnement, car non seulement elles utilisent une énergie décarbonée à 80% (l'électricité), mais surtout les 3/4 de l'énergie restituée sont gratuits. Il s'agit tout simplement de l'énergie contenue naturellement dans l'air, en tous cas pour ce qui est de l'aérothermie.

L'opération permet au passage de diviser la facture de chauffage par 2,5 à 3 selon les cas, avec un gain en terme de confort (la chaleur est plus homogène, plus constante et plus précise dans la maison), sans compter les avantages évidents : pas de fioul à recommander régulièrement, pas d'odeur, etc...

La valeur du bien immobilier s'en trouve également impactée. En effet la chambre des notaires a estimé que le basculement d'un bien immobilier vers une classe énergétique plus favorable permettrait d'augmenter sa valeur de 6%.

La pompe à chaleur représente aujourd'hui l'avenir pour les ménages en matière d'équipements de chauffage, au détriment notamment des chaudières fioul qui vont progressivement disparaître.

**95%**  
de clients satisfaits  
selon une enquête de  
satisfaction réalisée auprès  
des clients  
ENERGY HABITAT



**VOUS POUVEZ BÉNÉFICIER DES AIDES POUR LA POSE D'UNE POMPE À CHALEUR**

*L'entreprise offre une prestation globale et s'occupe notamment du montage et du suivi des dossiers pour l'obtention des primes à la rénovation énergétique des logements. Les aides sont d'ailleurs très intéressantes cette année pour la pose d'une pompe à chaleur.*



## ENERGY HABITAT

2 adresses :  
Centre d'activité Louis-Lumière  
CHERBOURG  
Rue Barthélémy-Thimonier  
AGNEAUX

TEL. 02 33 42 32 43  
contact@energy-habitat.fr