

## ANNEXES

## Annexe VII



### CHARTRE D'ENGAGEMENT "Coup de pouce Isolation"

Engagement pris par : .....<sup>1</sup> N° SIREN : .....

Pour les délégataires d'obligations CEE :

Date de la notification du statut de délégataire par le PNCEE : ...../...../.....

Adresse du siège social : .....

Date de prise d'effet de la charte (postérieure à la date de signature) : .....

S'agit-il d'un avenant à la charte "Coup de pouce Isolation" en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2020 :  Oui  Non

Si oui, objet de l'avenant : .....

**Je participe** à l'opération "Coup de pouce Isolation", dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE). Cette opération a pour objectif d'inciter financièrement les consommateurs finals, notamment ceux en situation de précarité énergétique, à réaliser l'isolation de leurs combles, toitures ou planchers bas.

#### OFFRES FINANCIÈRES

**Je m'engage à mettre en place une offre à destination des ménages** et de leurs bailleurs, ou d'un syndicat de copropriété, pour au moins une des opérations ci-dessous, (cocher les opérations concernées) qui prévoit les incitations financières suivantes :

- 20 € par m<sup>2</sup>** d'isolant posé, au moins, pour une opération au bénéfice d'un ménage en situation de précarité ou de grande précarité énergétique et **10 € par m<sup>2</sup>** d'isolant posé, au moins, pour une opération au bénéfice des autres ménages pour **l'isolation thermique de combles ou de toiture**, réalisée conformément à la fiche d'opération standardisée CEE BAR-EN-101 en vigueur ;
- 20 € par m<sup>2</sup>** d'isolant posé, au moins, pour une opération au bénéfice d'un ménage en situation de précarité ou de grande précarité énergétique et **10 € par m<sup>2</sup>** d'isolant posé, au moins, pour une opération au bénéfice des autres ménages pour **l'isolation thermique de planchers bas**, réalisée conformément à la fiche d'opération standardisée CEE BAR-EN-103 en vigueur.

Les offres financières prévues par la présente charte ne sont pas cumulables avec les autres incitations mises en place dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie.

<sup>11</sup> Nom de l'obligé ou de l'éligible au dispositif CEE

**Je m'engage** à promouvoir, auprès de chaque ménage incité, la réalisation d'autres actions de rénovation, afin de les inscrire dans un parcours de rénovation complet. Je m'engage notamment à diffuser auprès de ces ménages des informations sur les travaux complémentaires envisageables, les dispositifs d'aide existants ainsi que sur le réseau **FAIRE**.

**Je m'engage**, avant la prise d'effet de ma charte, à présenter mes offres et mes engagements résultant de la présente charte au travers d'un site Internet accessible au public comprenant notamment :

- une présentation du dispositif, de ses objectifs et des offres proposées ;
- une présentation des modalités d'obtention par les bénéficiaires des incitations financières que j'ai mises en place et m'identifiant clairement comme à l'origine des primes versées ;
- les montants de primes et les critères techniques et exigences à respecter pour les opérations sélectionnées ainsi que le délai moyen de versement de ces primes ;
- les critères d'éligibilité des bénéficiaires ;
- la promotion de la réalisation d'actions complémentaires de rénovation afin d'inscrire les bénéficiaires dans un parcours de rénovation leur permettant de poursuivre l'amélioration des performances énergétiques de leurs logements ;
- la politique de contrôles par des organismes tiers mise en place dans le cadre de la charte ;
- les informations sur les dispositifs d'aides existants ou les liens renvoyant vers ces informations ;
- les moyens pour solliciter chaque bénéficiaire à travers une enquête de satisfaction et la publication des résultats recueillis.

### **RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES ET LES CONSOMMATEURS**

**Je m'engage à :**

- être vigilant, s'agissant de mes partenaires professionnels du bâtiment réguliers, à l'adéquation entre leurs moyens humains et financiers et le nombre de chantiers que ces derniers réalisent pour mon compte ;
- exercer un devoir de vigilance en cas de sous-traitance par ces partenaires au regard de leurs pratiques commerciales ; mettre en place un système de gestion de ces partenariats pouvant aller jusqu'à la résiliation de ceux-ci en cas de problèmes graves ou récurrents ;
- respecter, et faire respecter auprès de mes partenaires commerciaux (sous-traitants, mandataires...), un délai minimal de sept jours francs entre la date d'acceptation du devis et la date de début des travaux ;
- proscrire, tant en interne que vis-à-vis de mes partenaires commerciaux (sous-traitants, mandataires...), toute prospection commerciale de consommateurs par voie téléphonique ;
- mettre en place les procédés, ressources et moyens techniques permettant de traiter les réclamations de particuliers, dont celles potentiellement issues du site [www.faire.gouv.fr](http://www.faire.gouv.fr) ;
- communiquer sur un engagement de délais de versement des primes à l'égard des ménages et des professionnels, travailler à une amélioration des délais de versement et rendre publics les délais moyens de versement des primes à l'égard des bénéficiaires ; verser ou faire verser les primes CEE aux ménages, et rembourser les professionnels du bâtiment lorsqu'ils ont avancé les primes, au plus tard lorsque la demande de CEE est déposée ; en cas de non-conformité, informer de manière pédagogique le ménage et le professionnel concernés sur les motifs et les conséquences ;
- solliciter chaque bénéficiaire à travers une enquête de satisfaction et publier les résultats recueillis (statistique générale, contenu des commentaires après modération) sur le site internet présentant l'offre coup de pouce Isolation.

### **POLITIQUE DE CONTROLE**

**Je m'engage à mettre en place une politique de contrôle sur le lieu des opérations** d'isolation des combles ou toitures, ainsi que des planchers bas, réalisées avec mon concours.

Ces contrôles sont réalisés conformément à l'article 8-10 de l'arrêté du 29 décembre 2014 modifié relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie. La synthèse de ces contrôles est transmise au Pôle national des CEE (PNCEE) avec le dossier de demande de CEE correspondant.

En cas de mesures correctives jugées insuffisantes, le présent engagement est caduc après mise en demeure par le Ministère chargé de l'Energie non suivie d'effets.

### **RECONNAISSANCE ET SUIVI DE MON ENGAGEMENT**

**Afin de faire reconnaître mon engagement** dans cette opération, je transmets à la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) :

- la présente charte dûment complétée, datée et porteuse de ma signature et de mon cachet commercial,
- les références de l'offre d'incitation financière répondant à la présente charte, pour les types de travaux que j'ai retenus, et que je m'engage à mettre en œuvre dans les 30 jours suivant la signature de la présente charte : nom commercial de l'offre, coordonnées du porteur de l'offre, lien internet de présentation de l'offre au public et coordonnées de contact pour le public.

Dès publication des références de mon offre sur le site internet du Ministère chargé de l'Energie, je serai autorisé à :

- utiliser la dénomination "*Coup de pouce Isolation*" ;
- bénéficier de la bonification prévue par l'article 3-7-1 de l'arrêté du 29 décembre 2014 modifié relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie, pour les opérations engagées postérieurement au 1<sup>er</sup> septembre 2020 et à la date de prise d'effet de ma charte et jusqu'au 31 décembre 2021.

**Je m'engage** à transmettre chaque mois à la DGEC un point d'avancement sur les opérations effectuées dans le cadre de mes offres, selon une trame fournie et comportant notamment les éléments suivants, pour chaque type de travaux en distinguant les opérations au bénéfice des ménages en situation de grande précarité énergétique, celles au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique et celles au bénéfice des autres ménages :

- le nombre de logements faisant l'objet d'une offre proposée et le montant d'offres proposées,
- le nombre de logements faisant l'objet de travaux engagés, ainsi que la surface d'isolant correspondant aux travaux engagés,
- le nombre de logements faisant l'objet de travaux achevés, ainsi que la surface d'isolant correspondant aux travaux achevés,
- le nombre de logements faisant l'objet d'une incitation financière versée et le montant des incitations financières versées.

Ces éléments intègrent les opérations engagées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 dans le cadre d'une charte Coup de pouce Isolation. Ces éléments sont transmis avant le 5 du mois suivant.

**Je prends acte** que je peux mettre fin à mon engagement dans les conditions fixées à l'article 3-8 de l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie et que le ministre chargé de l'énergie peut me retirer le bénéfice des droits attachés à la présente charte, en cas de manquement à cette charte ou aux dispositions relatives aux certificats d'économies d'énergie, après mise en demeure non suivie d'effet.

Mes offres sont alors retirées du site internet du ministère chargé de l'énergie et **je m'engage** à supprimer toute référence à mon engagement dès que ma charte est résiliée.

Fait à

Le ...../...../.....

(Nom et qualité du signataire, signature et cachet)