

Charte d'engagement
relative à la préservation de la qualité des installations de pompe à chaleur
dans le cadre de la rénovation des bâtiments

Entre :

L'AFPAC

Et ses partenaires

Préambule

Le Gouvernement a lancé un vaste plan de rénovation énergétique des bâtiments 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, qui inspire confiance.

La signature commune  rassemble l'ensemble des acteurs publics et privés impliqués dans le parcours de rénovation des bâtiments sous une bannière commune.

Pour identifier ces acteurs et leur permettre d'apposer  dans leur communication relative à la rénovation énergétique et aux énergies renouvelables dans le bâtiment, une charte d'engagement a été mise en place. Elle s'articule autour d'un tronc commun à tous les signataires et d'avenants sectoriels par grandes catégories d'acteurs, selon leur statut juridique ou leur domaine d'action.

La charte comporte des engagements réciproques de la part des pouvoirs publics, de l'ADEME et des signataires. Chaque signataire s'engage dans le respect conjoint des articles 1 à 12 du tronc commun de la charte et des engagements de l'avenant sectoriel auquel il est rattaché.

La charte d'utilisation de la signature commune FAIRE traduit l'engagement des acteurs et ne se substitue pas aux signes de qualité existants.

L'AFPAC est signataire de cette charte qui a été lancée le 4 avril 2019.

Afin de remplir ses engagements, l'AFPAC a décidé de décliner cette charte sur le thème de la préservation de la qualité des installations de pompe à chaleur dans le cadre de la rénovation des bâtiments.

Article 1 – Objet de la présente charte

Les pouvoirs publics ont lancé en début d'année 2019 une opération « coup de pouce chauffage ». Celle-ci vise à accorder des aides financières conséquentes afin que des chaudières autres qu'à condensation soient remplacées par des générateurs neufs plus performants et moins émetteurs de CO₂. Ces aides sont le plus souvent bonifiées par les « obligés » et les délégataires CEE.

Dans les premiers mois de ladite opération « coup de pouce chauffage », les ventes de PAC ayant progressé d'une manière importante, l'AFPAC a souhaité se mobiliser pour rappeler les bonnes pratiques commerciales et prôner la qualité des installations et de la maintenance. Ceci afin de parer à d'éventuelles contre-références qui nuiraient gravement à l'image de la PAC et à son déploiement dans la durée.

C'est pourquoi l'AFPAC a engagé des actions préventives. Cette charte vise à fédérer les signataires pour préserver la qualité des installations et leur pérennité dans le temps.

Article 2 – Engagement sur des pratiques vertueuses

Les signataires s'engagent à lutter contre les pratiques interdites par le Code de la consommation (articles L. 121-1 à L. 122-23) pouvant être constatées dans le secteur de la rénovation énergétique, dans le cadre de leur activité ou en informant leurs adhérents et partenaires quant aux dispositions en vigueur. Une prévention active de la part des signataires devra être mise en place pour éviter :

- les pratiques commerciales déloyales (agressives et/ou trompeuses ; articles L. 121-1 à 7 du Code de la consommation) ;
- l'abus de faiblesse (article L. 121-8 à 10 du Code de la consommation) ;
- le démarchage à domicile ou téléphonique abusif et le non-respect du dispositif BLOCTEL (articles L. 223-4 et R. 223-1 à R. 223-8) ;
- l'usurpation de l'identité de l'Etat (faux sites administratifs, faux courriers officiels, utilisation non autorisée de la Marianne etc.) ;
- les clauses abusives dans les contrats (articles L. 212-1 à 3 et R. 212-1 à 5 du code de la consommation) et le non-respect du droit des contrats (droits/obligations des parties ; articles L. 211-1 et suivants du Code de la consommation) ;
- le non-respect des garanties légales, garantie commerciale et service après-vente (articles L. 217-4 et suivants du code de la consommation) ;
- le non-respect de l'obligation générale d'information précontractuelle (articles L. 111-1 et suivants du Code de la consommation) ;
- le non-respect des règles relatives au crédit à la consommation (articles L.311-1 et suivants du Code de la consommation) ;
- le non-respect du règlement général pour la protection des données (règlement 2016/679).

Les signataires s'engagent à être particulièrement vigilants dès lors qu'ils ont connaissance de pratiques illégales avérées de la part de certains partenaires et à cesser, le cas échéant, toute collaboration avec ces derniers.

Article 3 - Engagements spécifiques

Les organisations et fédérations professionnelles signataires de la présente charte s'engagent à favoriser la montée en compétence des professionnels du bâtiment de la rénovation énergétique, en encourageant la qualification des entreprises dans le domaine de la pompe à chaleur avec signe de qualité RGE.

Les organismes de qualification et de certification délivrant aux entreprises une qualification dans le domaine de la pompe à chaleur avec signe de qualité RGE, signataires de la présente charte s'engagent à nouer des partenariats pour prévenir la multiplication d'installations défectueuses, et notamment pour traiter et faire remonter les réclamations des particuliers vis à vis des entreprises titulaires du signe de qualité "RGE" dans le domaine des pompes à chaleur.

Les fournisseurs d'énergie et de services énergétiques signataires de la présente charte s'engagent à :

- mettre en place les process, ressources et moyens techniques permettant de traiter les réclamations potentielles de particuliers, en adéquation avec les dispositifs d'écoute client existants ;
- être vigilant à l'adéquation entre les moyens humains et financiers de leurs partenaires professionnels du bâtiment réguliers avec le nombre de chantiers que ces derniers réalisent pour le compte du signataire de la présente charte ; exercer un devoir de vigilance en cas de sous-traitance par ces partenaires ; 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 ;
- faire remonter aux organismes de qualification et certification RGE les manquements constatés et déclencher le cas échéant une procédure de plainte adéquate.

Les entreprises de négoce et distribution de pompes à chaleur aux professionnels, signataires de la présente charte, s'engagent à :

- faire monter en compétence ses forces de ventes afin qu'elles puissent être prescriptrices des meilleures solutions auprès des installateurs » ;
- soutenir la montée en compétence des professionnels du bâtiment de la rénovation énergétique en vue, le cas échéant, de l'obtention du signe de qualité « RGE » dans le domaine des pompes à chaleur ;
- assurer une disponibilité et la livraison des produits dans les meilleurs délais en fonction des délais d'approvisionnement des industriels ;
- accompagner au mieux la gestion des litiges.

Les industriels s'engagent :

- à fournir des produits dont les performances sont certifiées NF PAC ou HP-Keymark.
- à un accompagnement sur l'avant-vente et l'après-vente à travers la production de conseils et services, de pièces détachées dans les meilleurs délais.

Article 4 – Engagements sur une démarche qualitative envers le client

Les signataires de la présente charte s'engagent à diffuser les bonnes pratiques suivantes auprès de leurs partenaires installateurs ou autres, qui sont en contact avec le client final :

1. Le professionnel doit **identifier les attentes** en termes de confort (chauffage et eau chaude sanitaire).
2. Le professionnel est **qualifié pour les pompes à chaleur avec signe de qualité RGE.**
3. Le professionnel **établit** son offre dans le respect du code de la consommation.
4. Le professionnel ne fait pas **de vente sur « foires et marchés »** dans la mesure où aucune visite préalable de l'installation existante n'a été réalisée.
5. Le professionnel matérialise son **offre commerciale après une visite** de l'installation existante.
6. Le professionnel réalise un calcul des déperditions permettant le dimensionnement de l'équipement, calcul qui sera fourni au consommateur une fois le devis accepté.
7. Le professionnel sélectionne une **PAC certifiée NFPAC, HP-Keymark** ou équivalent.

8. Le professionnel formalise la réception des travaux le jour de la **mise en service**, remet le procès-verbal de réception des travaux et assure **la prise en main** de la PAC.
9. Le professionnel précise les **conditions de garantie par écrit**.
10. Le professionnel propose un **contrat de maintenance** ou recommande un prestataire de maintenance.

Article 5 – Gouvernance et suivi de la charte

L'AFPAC et les signataires de la charte en assurent conjointement le suivi dans le cadre d'un comité de pilotage. Ils assurent l'animation de l'ensemble des signataires et facilitent les synergies entre acteurs.

Le comité de pilotage se réunit selon un calendrier à fixer afin d'assurer un suivi du marché de la pompe à chaleur en rénovation, de décider d'éventuelles actions correctrices et d'être force de proposition auprès des pouvoirs publics.

Le comité de pilotage définira ses règles de fonctionnement.

Le comité de pilotage organisera « **un observatoire** » du marché de la rénovation pour le domaine des pompes à chaleur. Des données quantitatives et qualitatives seront collectées et analysées de manière confidentielle par l'observatoire.

Article 6 – Respect des engagements

Le non-respect par un signataire d'un ou plusieurs engagement(s) de la présente charte entraîne son exclusion qui est prononcée par le comité de pilotage après avoir signalé le manquement à l'acteur visé et lui avoir permis de faire valoir ses arguments.

Avant exclusion, et durant l'instruction contradictoire du dossier, il pourra être prononcé une période de suspension.

Tout signataire souhaitant se désengager de la présente charte doit le signifier par écrit à l'AFPAC. Il ne pourra plus faire valoir son appartenance à la présente charte.

Article 7 – Durée de la charte

Les engagements de la présente prennent effet à compter de sa date de signature et courent jusqu'à la fin de la quatrième période CEE, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2020 ou toute autre date prolongeant ladite période.

Trois mois avant la date de fin d'échéance, il sera réalisé un bilan et sera proposé aux signataires la reconduction ou non des présents engagements.

Paris le 6 novembre 2019

 <p>Éric BATAILLE Président</p>	 <p>Jean-Claude RANCUREL Président</p>
 <p>Philippe de BECO Président</p>	 <p>Jean-François CERISE Président de la Commission Génie Climatique UMGCCP</p>
 <p>Jean-Luc CARRÉ Président</p>	 <p>Jean-Paul OUIIN Délégué Général</p>
 <p>Patrick CARRÉ Président</p>	 <p>Yves JALAGEAS Président</p>



Alain MAUGARD
Président



André JOFFRE
Président



Patrick BAYLE
Directeur Partenariats, Relations Externes et
Consommateurs



Pierre-François CHENU
Directeur des relations externes ENGIE France BtoC



Frédéric Utzmann
Président



Alain FRAGNAUD
Président



Christophe FEVRIER
Président Fondateur



Benoit CHEZE
Président

LEYTON

Maxime JACQUIER
Directeur du Conseil

OFEE

Maxime JACQUIER
Directeur du Conseil


sonergia

Franck ANNAMAYER
Président

TEKSIAL
Facilitateur d'énergie depuis 1987

Matthieu PAILLOT
Président