

# CHARTRE D'ENGAGEMENT ENTRE GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE ET LES PROFESSIONNELS DU CHAUFFAGE AU BOIS



Financé par



Entre :

**Grenoble Alpes Métropole** ayant son siège social au 3 rue MALAKOFF, 38000 Grenoble, représenté par Président Christophe Ferrari dûment habilité par le Conseil Métropolitain en date du 07 novembre 2019, à signer la présente charte,

Et :

L'entreprise .....

Ayant son siège social .....

Représentée par .....

Habilité e à signer la présente charte .....

## Étant préalablement exposé ce qui suit,

Le Plan de Protection de l'Atmosphère (PPA) de la région grenobloise, adopté par le Préfet de l'Isère le 25 février 2014, a pour objectif l'amélioration de la qualité de l'air sur la région grenobloise.

Le chauffage au bois est responsable en moyenne annuelle de 43% des émissions de particules fines sur le territoire considéré (et jusqu'à 75 % en période hivernale).

Parmi les 21 actions inscrites dans le PPA, cinq concernent plus spécifiquement le chauffage individuel au bois. Ces dernières portent sur :

- La promotion d'un combustible bois de qualité
- La promotion de systèmes de chauffage performants correctement installés,
- L'encouragement à la substitution des foyers ouverts à travers la mise en place d'un fonds d'aide,
- L'interdiction de l'installation d'appareils de chauffage au bois non-performants (notamment des foyers dits « ouverts »),
- La diffusion de bonnes pratiques pour réduire les émissions de polluants atmosphériques.

Grenoble Alpes Métropole, la Communauté de Communes du Pays Grésivaudan, la Communauté d'Agglomération sont engagés, depuis 2015, à mettre en place des dispositifs d'aide au financement du renouvellement des appareils individuels de chauffage au bois non-performants, avec pour objectif le remplacement 1/3 des appareils peu performants sur la Métropole grenobloise, le Pays Voironnais et le Grésivaudan.

Les professionnels du chauffage au bois sont des acteurs centraux dans la réalisation de cet objectif par leurs pratiques professionnelles et dans leur rôle de conseillers techniques et de diffuseurs des bonnes pratiques liées au bois énergie.

La présente charte, commune aux trois territoires, vise à valoriser les professionnels qui, par la qualité des prestations qu'ils délivrent, se sont engagés dans une démarche vertueuse en faveur de la qualité de l'air aux côtés des financeurs des deux dispositifs.

Cette charte a été adoptée par délibération du conseil de Grenoble-Alpes Métropole le 8 novembre 2019. L'attribution de la prime air bois aux particuliers bénéficiaires est conditionnée à l'adhésion du professionnel installateur à la présente charte à compter du 01/01/2020. Les professionnels signataires seront répertoriés dans une liste des professionnels partenaires de la Prime Air Bois, qui sera mise à disposition des particuliers souhaitant s'équiper d'un appareil de chauffage au bois performant (flamme verte 7\*). Cette liste est ouverte et pourra être complétée au fur et à mesure des signatures.

En cas de non-respect des engagements prévus dans la présente charte, les professionnels sont susceptibles d'être exclus de cette liste.

>Liste des professionnels partenaires consultable sur <https://www.infoenergie38.org/prime-air-bois-changez-votre-systeme-de-chauffage-au-bois/>

**Cela étant exposé, il est convenu ce qui suit :**

## **ARTICLE 1 : LE PROFESSIONNEL DE CHAUFFAGE AU BOIS PARTENAIRE, S'ENGAGE À :**

**1.1** Certifier qu'il a suivi une formation professionnelle reconnue pour l'exercice de ses prestations, qu'il est inscrit au Répertoire des Métiers et/ou Registre du Commerce et des Sociétés, et qu'il est légalement à jour de ses cotisations sociales et fiscales et, pour les installateurs, qu'il dispose d'une garantie décennale à jour ; (2)

**1.2** Certifier qu'en cas d'installation sous-traitée, il indiquera l'entreprise sous-traitante ainsi que son numéro de qualification. (2)

**1.3** Certifier qu'il a suivi une formation reconnue au métier de chauffagiste et/ou fumiste et qu'il dispose de la qualification « Reconnue Garant de l'Environnement » (RGE) grâce à une qualification Qualibois (Air et/ou Eau) délivrée par Qualit'ENR ou à une qualification bois énergie (8411 et/ou 8412 et/ou 8413) délivrée par Qualibat, à jour au moment des travaux (pour les installateurs et ramoneurs). Un délai de 2 mois est toléré pour renouveler sa qualification ; (2)

**1.4** Informer ses clients de l'impact sur la qualité de l'air de l'utilisation d'un appareil de chauffage au bois non-performant et de la mauvaise utilisation du bois énergie, le cas échéant, en distribuant les documents de sensibilisation mis à sa disposition par Grenoble-Alpes Métropole et ses partenaires ; (1)

**1.5** Informer ses clients sur les critères à respecter pour être éligible à la prime air bois, sur la marche à suivre pour obtenir cette aide ainsi que sur les dispositions réglementaires et fiscales (CEE, MaPrim'Renov, Eco-Prêt à taux 0) ; (1)

**1.6** Conseiller ses clients sur les bonnes pratiques d'utilisation du bois de chauffage (bois de bonne qualité, séchage et stockage du bois, achat de bois au printemps ou en été plutôt qu'en hiver, modalité d'allumage, etc.), sur les appareils de chauffage au bois performants et à haut rendement énergétique, ainsi que sur les formations bonnes pratiques réalisées par l'ALEC et l'AGEDEN. (1)

**1.7** Assurer un service après-vente auprès de ses clients en réponse à d'éventuels questionnements sur un produit livré ou une prestation fournie ; (1)

**1.8** Sensibiliser sa clientèle sur les modalités de rénovation énergétique des logements en lui conseillant de contacter les Espaces Info Énergie de l'Isère au 04 76 14 00 10 ; (1)

**1.9** Participer aux séances d'information et d'échange du Club des professionnels du chauffage au bois du PPA de la région grenobloise.

**Une grande diversité d'acteurs professionnels du chauffage au bois intervient dans la mise en œuvre des objectifs du PPA : fabricant ; vendeur et/ou installateur d'appareil ; installateur de conduits de fumée et/ou ramoneur ; producteur et/ou vendeur de bois énergie... Parmi eux, les installateurs d'appareils et de conduits de fumée, les fournisseurs de bois énergie et les ramoneurs ont un rôle spécifique d'accompagnement, en amont et en aval, lors du renouvellement des appareils et de l'entretien des appareils. C'est pourquoi installateurs d'appareils et de conduits de fumée, fournisseurs de bois énergie et ramoneurs prennent les engagements suivants :**

## **ARTICLE 2 : L'INSTALLATEUR D'APPAREILS DE CHAUFFAGE AU BOIS ET/OU DE CONDUITS DE FUMÉE, PARTENAIRE, S'ENGAGE, EN COMPLÉMENT DE L'ARTICLE 1, À :**

**2.1** Respect des critères du Fonds Air Bois et de la Prime Air Bois :

**2.1.1** À signer uniquement des dossiers de demande de la Prime Air Bois respectant les critères d'éligibilité des dispositifs ; (2)

**2.1.2** Informer ses clients sur l'obligation de déposer l'ancien appareil de chauffage au bois dans une déchèterie ou chez des ferrailleurs et sur l'attestation de dépôt en déchèterie à fournir ou le CERFA avec la demande de versement ; (1)

Accompagner les clients qui en font la demande dans l'élimination du matériel remplacé par le biais d'un circuit de destruction reconnu et établir un bordereau de prise en charge qu'il leur transmet.

**2.1.3** Attendre l'avis favorable de l'ALEC ou de l'AGEDEN avant de réaliser les travaux de son client ; (1)

## 2.2 Devis et Facture :

**2.2.1** Après avoir réalisé une visite sur site, soumettre au client un devis descriptif écrit, détaillé et complet de l'installation bois proposée, en fixant un délai de réalisation à partir de la date d'acceptation du devis, des termes de paiement et des conditions de garantie légale ; (1)

**2.2.2** Proposer à ses clients des appareils Flamme Verte 7 étoiles ou inscrits dans la liste des appareils équivalents validée par l'ADEME, adaptés au plus près des besoins des clients en tenant compte des volumes à chauffer et de la qualité de l'isolation de l'habitat ; (1)

Proposer un prix loyal à ses clients et ne pas profiter de la mise en place des aides locales pour le remplacement d'un appareil de chauffage au bois non-performant sur les territoires concernés pour augmenter le tarif de ses prestations ;

**2.2.3** Inscrire sur la facture des travaux réalisés le détail des postes nécessaires au bénéficiaire pour l'obtention des aides locale et nationales (prime air bois, CEE, MaPrim'Renov) : date de la visite préalable, part « fourniture des matériels, TVA comprises, caractéristiques de l'appareil, Signe de qualité RGE dont l'entreprise est titulaire) ; (1)

## 2.3 Qualité de la prestation :

**2.3.1** Apporter la plus grande attention à la conformité du conduit d'évacuation des fumées conformément aux critères d'homologation contenus dans le Document Technique Unifié (DTU) Fumisterie. Le cas échéant, définir les travaux nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité et normes techniques en vigueur dans le respect du DTU Fumisterie, et plus

particulièrement sur les distances de sécurité, l'étanchéité à l'air du conduit et le dévoiement du conduit de fumée ; (1)

**2.3.2** Réaliser le chantier conformément aux spécifications techniques du fabricant de l'appareil de chauffage au bois et du conduit de fumée ; (1)

**2.3.3** Régler et mettre en service l'installation, puis procéder à la réception des travaux en présence du client. Lui remettre les notices techniques d'installation et d'utilisation en langue française et tous documents relatifs aux conditions d'intervention ; (1)

**2.3.4** Effectuer la première mise en service de l'appareil avec ses clients et les conseiller sur l'utilisation du matériel installé (notamment sur la gestion de la combustion pour les appareils utilisant du bois bûches et de l'interface électronique pour les poêles à granulés), ainsi que sur la régulation du chauffage central ; (1)

**2.3.5** Sensibiliser ses clients sur l'importance de brûler un combustible de qualité (sec et non souillé) et de respecter les consignes du constructeur ; (1)

**2.3.6** Assurer un contact de satisfaction auprès de sa clientèle, dans les semaines suivant la mise en service, et à intervenir dans les délais les plus brefs auprès de son client si celui-ci émet des remarques ou réserves sur le chantier réalisé ou sur le produit livré (qualité du service après-vente). ( 1)

**2.4** Cas spécifique des professionnels qui souhaitent intégrer le dispositif volontaire « PROFESSIONNELS SOLIDAIRES DES FOYERS MODESTES » : Le document « Engagement complémentaire » en fin de Charte doit également être signé par l'entreprise signataire.

### **ARTICLE 3 : LE RAMONEUR PARTENAIRE DE LA CHARTE, S'ENGAGE, EN COMPLEMENT DE L'ARTICLE 1, À :**

**3.1** Rappeler à ses clients le devoir d'entretien de son appareil de chauffage au bois et de ramonage des conduits de fumée (à minima une fois par saison de chauffe) ; voire de mise en conformité, dans le respect de la réglementation; (1)

**3.2** Rappeler à ses clients les conditions d'usage optimal de son appareil (combustible de qualité, allumage du feu par le haut, respect des consignes de la notice constructeur, entretien) ; (1)

### **ARTICLE 4 : LE FOURNISSEUR DE BOIS ÉNERGIE PARTENAIRE DE LA CHARTE, S'ENGAGE, EN COMPLEMENT DE L'ARTICLE 1, À :**

**4.1** Informer ses clients sur la qualité du bois qu'il livre (et notamment les certifications qualité), les bonnes pratiques liées à l'utilisation du bois énergie (contrôle de l'humidité, stockage, allumage par le haut) ainsi que sur l'importance d'une bonne combustion ; (1)

**4.2** Conseiller ses clients sur les équipements complémentaires leur permettant de s'assurer de la bonne qualité du bois combustible qu'ils utilisent (humidimètre et espace de stockage notamment) ; (1)

**4.3** Informer ses clients sur le taux d'humidité du bois livré et les enjeux qui y sont associés notamment en termes de qualité de combustion et de réduction d'émissions polluantes ; (1)

**4.4** Établir une facture qu'il remet à son client rappelant le type (essence ou composition) et le volume du bois énergie livré, ainsi que le taux d'humidité de ce dernier. (1)

### **ARTICLE 5 : LES FINANCEURS ET ANIMATEURS DE LA PRIME AIR BOIS S'ENGAGENT À :**

**5.1** Faire bénéficier de la Prime Air Bois aux clients des installateurs signataires de cette charte, sous réserve du respect des critères d'attribution de ladite prime.

**5.2** Mettre en valeur les professionnels partenaires de cette charte et leur engagement pour la qualité de l'air, en mettant à disposition du grand public la liste de ces professionnels signataires et doter les professionnels partenaires de supports et documents d'information pour leurs contacts clientèle ;

**5.3** Animer les réunions du Club des professionnels partenaires, avec l'appui de leurs organisations professionnelles le cas échéant ;

**5.4** Contribuer aux actions de sensibilisation des professionnels, notamment au sein des formations « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE) Quali'BOIS (Air et Eau) par Quali'EnR ou QUALIBAT EnR Bois, sur les enjeux de la qualité de l'air ;

**5.5** Dresser un bilan régulier et détaillé sur les données techniques et économiques des dispositifs et les communiquer de façon privilégiée dans le cadre du Club des professionnels ;

**5.6** Tenir compte des remarques des professionnels partenaires de la charte, émises dans le cadre des rencontres du Club, pour renforcer l'efficacité des dispositifs mis en place ;

**5.7** Réaliser des campagnes de contrôle échantillonnées chez les bénéficiaires de la prime afin de s'assurer du respect des engagements de la présente charte par les professionnels signataires.

## **ARTICLE 6 : PROCESSUS DE GESTION DES LITIGES EN CAS DE NON-RESPECT D'UN OU PLUSIEURS ENGAGEMENTS DE LA PRESENTE CHARTE PAR LE PROFESSIONNEL SIGNATAIRE :**

En cas de non-respect d'un ou plusieurs engagements de la présente charte par le professionnel, la collectivité engagera le processus de gestion de litiges décrit ci-dessous. Cette procédure peut conduire jusqu'à l'**exclusion définitive** de la liste des professionnels partenaires, excluant automatiquement le professionnel de la liste des entreprises pouvant réaliser des dossiers de Prime Air Bois.

### **Procédure :**

#### **6.1** Pour les engagements accompagnés de la mention (1)

- Le non-respect d'un ou plusieurs engagements sera signifié au professionnel par mail. L'entreprise pourra alors procéder aux ajustements nécessaires pour mener à bien ses prochains dossiers ;
- Si aucune amélioration n'est constatée dans les dossiers qui suivent, un courrier recommandé avec accusé de réception sera envoyé au professionnel lui notifiant les engagements non respectés, le délai permettant au professionnel d'apporter ses observations ainsi que les conséquences du non-respect des engagements;
- Passé ce délai, un courrier sera envoyé en recommandé avec accusé de réception au professionnel lui indiquant la mesure qui s'applique : rappel à l'ordre ou passage devant une commission spécifique composée des financeurs des dispositifs qui décideront des suites à donner. Celles-ci pourront aller jusqu'à l'exclusion du professionnel jusqu'à la fin des dispositifs en cours. L'entreprise sera informée de la décision prise par les financeurs par courrier envoyé en recommandé avec accusé de réception. Celui-ci précisera notamment la date de prise d'effet de la décision.

#### **6.2** Pour les engagements accompagnés de la mention (2)

- Le non-respect d'un ou plusieurs de ces engagements sera signifié au professionnel par un courrier recommandé avec accusé de réception. Le courrier indiquera les engagements non respectés, le délai permettant au professionnel d'apporter ses observations ainsi que les conséquences du non-respect des engagements.
- Passé ce délai, un courrier recommandé avec accusé de réception sera envoyé au professionnel lui indiquant la mesure qui s'applique : rappel à l'ordre ou passage devant une commission spécifique composée des financeurs des dispositifs qui décideront des suites à donner. Celles-ci pourront aller jusqu'à l'exclusion du professionnel jusqu'à la fin des dispositifs en cours. L'entreprise sera informée de la décision prise par les financeurs par courrier envoyé en recommandé avec accusé de réception. Celui-ci précisera notamment la date de prise d'effet de la décision.
- L'organisme certificateur du professionnel en sera informé (Quali'EnR, Qualibat, RA2B...).

**D'autre part, conformément à l'article 40 du code pénal, une plainte pourra être déposée par le gestionnaire des dispositifs auprès du procureur de la république en cas de faux ou usage de faux.**

**Pour rappel : Les faux et usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.**

Les deux parties déclarent avoir pris connaissance des engagements de la présente charte. Le représentant de l'entreprise signataire s'engage à ce que la prestation réalisée soit totalement conforme aux engagements listés ci-dessus. À défaut de quoi, **l'entreprise s'expose aux sanctions détaillées au point 6.**

Fait en 2 exemplaires,

<p>Le représentant de l'entreprise</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>M./Mme .....</p> <p>.....</p> <p>Signature et tampon de l'entreprise</p>	<p>Le Président de Grenoble Alpes Métropole, Christophe Ferrari</p>
<p>Fait le ..... à .....</p>	<p>Fait le ..... à .....</p>

**La Prime Air Bois est un dispositif porté par Grenoble Alpes Métropole, le Grésivaudan et le Pays voironnais, cofinancé par l'ADEME et inscrit dans le PPA de la région grenobloise.**

**La Prime Air Bois est un dispositif animé par l'ALEC et l'AGEDEN.**

# ENGAGEMENT COMPLÉMENTAIRE

## ANNEXE : DISPOSITIF VOLONTAIRE « PROFESSIONNELS SOLIDAIRES DES FOYERS MODESTES »

Afin de faciliter le renouvellement d'appareil de chauffage au bois non performant pour les ménages les plus modestes, Grenoble Alpes Métropole, Le Grésivaudan et le Pays Voironnais ont décidé de mettre en place dispositif d'avance de la Prime Air Bois via un versement de la prime directement aux professionnels volontaires solidaires des foyers modestes.

Ce dispositif d'adresse uniquement aux ménages dont le plafond de ressources du ménage du demandeur est inférieur aux montants de ressources des ménages modestes et très modestes définis annuellement l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH).

La prime est versée sur le compte de l'entreprise avant réalisation des travaux après validation du dossier de demande par l'Agence locale de l'Energie et du Climat et transmission par le professionnel de la facture d'acompte « certifiée acquittée ».

La demande d'avance de la prime air-bois au professionnel est matérialisée au travers d'un formulaire spécifique « avance via les professionnels solidaires des foyers modestes » dans le dossier de demande de subvention cosigné par le particulier et l'entreprise réalisant les travaux.

Dans le cadre de ce dispositif d'avance aux foyers modestes :

### LE PROFESSIONNEL S'ENGAGE A :

- Limiter l'acompte demandé au particulier à 500€ maximum
- Transmettre à l'ALEC la facture d'acompte « certifiée acquittée » une fois l'avis favorable émis par l'ALEC et Grenoble Alpes Métropole,
- Réaliser les travaux dans un délai maximum de 3 mois (sauf justification de livraison de matériaux) à compter de la date du courrier de notification de l'attribution de la Prime Air Bois transmis au demandeur par Grenoble Alpes Métropole, avec copie au professionnel,
- Rembourser Grenoble Alpes Métropole en cas de non réalisation des travaux.

Une fois les travaux terminés :

- S'assurer que le particulier renvoie à Grenoble Alpes Métropole les justificatifs :
  - Certificat de dépôt en déchèterie ou Attestation d'élimination de l'ancien appareil (attestation CERFA 14012-01), sauf dans le cas d'un foyer ouvert
  - Une copie de la facture portant la mention « certifiée acquittée » par l'entreprise
  - Une photo du nouvel appareil installé
  - Le document de demande de versement.

### GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE S'ENGAGE À :

- Mettre en avant les professionnels solidaires des foyers modestes volontaires dans une liste mise à disposition des particuliers avec les dossiers de demande de subvention de la prime air-bois.
- Informer le professionnel lors de la l'étape de validation du dossier de demande de Prime Air Bois
- Verser la prime directement au « professionnel solidaire » dans un délai de 30 jours à compter de la date du courrier de notification de l'attribution de la Prime Air Bois transmis au particulier par Grenoble Alpes Métropole, avec copie au professionnel.

Les deux parties déclarent avoir pris connaissance des engagements de la présente annexe de la charte. Le représentant de l'entreprise signataire s'engage à ce que la prestation réalisée soit totalement conforme aux engagements listés ci-dessus. À défaut de quoi, **l'entreprise s'expose aux sanctions détaillées au point 6.**

Fait en 2 exemplaires,

<p>Le représentant de l'entreprise</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>M./Mme .....</p> <p>.....</p> <p>Signature et tampon de l'entreprise</p>	<p>Le Président de Grenoble Alpes Métropole, Christophe Ferrari</p>
<p>Fait le ..... à .....</p>	<p>Fait le ..... à .....</p>

**La Prime Air Bois est un dispositif porté par Grenoble Alpes Métropole, le Grésivaudan et le Pays voironnais, cofinancé par l'ADEME et inscrit dans le PPA de la région grenobloise.**

**La Prime Air Bois est un dispositif animé par l'ALEC et l'AGEDEN.**

