



Engagements des opérateurs industriels du solaire thermique Charte "EFIQUACE" (Engagements Formation-Installateurs QUALité CEsi)

Avant propos

L'appellation QUALISOL* est un dispositif de qualité rénové en 2005, qui s'appuie d'une part sur un règlement et d'autre part sur une charte qui énonce dix engagements de bonne pratique et de qualité des services apportés au client final. Cette appellation volontaire s'adresse essentiellement à des professionnels qui installent des Chauffe-Eau Solaires Individuels (CESI) et des Systèmes Solaires Combinés (SSC) en maison individuelle.

Ces professionnels s'engagent à respecter le contenu de la charte et du règlement QUALISOL. Ces engagements portent sur le respect des obligations de l'entreprise, des règles professionnelles, et sur la qualité des informations, des conseils et des prestations fournis aux clients particuliers, avant, pendant et après la mise en oeuvre et la mise en service des matériels solaires concernés par QUALISOL.

Le dispositif QUALISOL rénové prévoit un engagement triennal de l'entreprise, assorti d'un référencement millésimé soumis à conditions pour bénéficier de l'appellation et du droit d'usage de la marque. Le dispositif est ci-après désigné QUALISOL millésimé.

L'association QUALIT'EnR intègre la démarche EFIQUACE dans le dispositif de QUALISOL millésimé. Il est prévu qu'une entreprise qui justifie d'un certificat de parrainage qui lui est accordé par un opérateur industriel signataire de la charte « EFICACE », puisse faire valoir ce parrainage pour entrer dans l'appellation Qualisol.

Déclaration commune

- Les fabricants ou importateurs/distributeurs de matériels solaires (membres ou non d'ENERPLAN) soussignés (désignés ci-après par "les opérateurs"), confirment leur volonté de mener une politique de qualité et de fiabilité des équipements qu'ils commercialisent,
- Ils entendent développer et renforcer les moyens qu'ils consacrent à la formation et à l'accompagnement technique des professionnels qui prescrivent et mettent en oeuvre ces équipements solaires domestiques,
- Ils souhaitent inscrire les actions correspondantes dans une démarche commune, dite "Engagements Formation-Installateurs Qualité Cesi" (ou Charte "EFIQUACE"), soumise à des règles et exigences qu'ils ont collectivement définies, et auxquelles ils souscrivent volontairement.

* marque déposée en 1999 à l'INPI par l'ADEME, puis cédée par l'ADEME à l'association « QUALIT'EnR » en 2006

Engagements Formation-Installateurs QUALité CEsi (Charte "EFIQUACE")

Dans le cadre du mécanisme de parrainage défini par le règlement d'usage de l'appellation Qualisol (article 5), chaque signataire s'engage à mettre en application dans son entreprise, à dater de sa signature, l'ensemble des dispositions qui suivent.

Le "droit de parrainage" est accordé aux seuls opérateurs industriels dont les modèles de systèmes solaires référencés en France comme éligibles aux aides publiques, qui ont signé la charte « EFIQUACE », qui la mettent intégralement en pratique et dont le contrôle des engagements a été validé par Enerplan et contrôlé par QUALIT'EnR.

L'exercice du parrainage comporte, pour l'opérateur industriel, une obligation de former les installateurs à la mise en œuvre des capteurs solaires en général et de ses produits et systèmes solaires en particulier, et de leur apporter une assistance technique effective. Il se concrétise par une attestation de parrainage comportant le nom de la personne formée.

La période de validité de cette attestation de parrainage est de 12 mois à la date de signature. A partir du 1^{er} janvier 2006, pour faire valoir son droit de parrainage, l'opérateur industriel devra acquitter d'une part chaque année un droit d'entrée dans le dispositif QUALISOL millésimé et d'autre part une redevance pour chaque parrainage d'un filleul. Les montants sont fixés par le Conseil d'Administration de l'association QUALIT'EnR. En cas de non paiement de ces contributions, ses filleuls ne pourront entrer dans le dispositif qu'à l'acquittement de la dette par leur parrain. Cette redevance d'entrée dans la marque ne dispense pas l'entreprise parrainée de sa redevance annuelle pour l'utilisation de la marque.

1-L'opérateur désigne nominativement un ou plusieurs responsables habilités à signer tout acte de parrainage d'installateur, conformément à la formulation du règlement d'usage de l'appellation Qualisol.

2- L'opérateur n'accorde son parrainage qu'aux professionnels ayant participé de façon satisfaisante à un stage pratique "produits CESI" tel que défini ci-après en 4, et organisé sous sa responsabilité. L'opérateur s'engage à assurer toutes les obligations figurant dans l'acte de parrainage qu'il signe.

3-En cas de défaillances importantes de l'installateur qu'il a parrainé, ou de manquements manifestes de celui-ci aux engagements de la Charte Qualisol, ou encore de rupture du lien contractuel entre l'opérateur et l'installateur, l'opérateur se réserve de lui retirer, unilatéralement et à tout moment, son parrainage.

Dans ces circonstances, l'opérateur respecte un délai de préavis de deux mois. Il notifie sa décision par écrit à l'installateur visé, et en avise simultanément et par écrit Qualit'EnR. L'entreprise dont le parrainage aura été retiré, devra justifier du respect au règlement d'usage de l'appellation pour se maintenir dans l'appellation.

4-Stages pratiques "produits CESI"

Dans la mesure du possible, l'opérateur informe Qualit'EnR de la programmation des stages qu'il prévoit de réaliser. Un représentant de Qualit'EnR peut assister à ces stages.

Pour la conception et la réalisation de ces stages, l'opérateur signataire applique le cahier des charges suivant :

- mise en œuvre, directement ou par sous-traitance à des organismes spécialisés, de sessions collectives de formations CESI, ouvertes à tous installateurs-candidats disposant des qualifications professionnelles requises,
- la durée minimale de ces formations est de 2 journées, soit 16 heures effectives,
- recours à des intervenants ayant des compétences et une pratique antérieure vérifiées (le nombre de formateurs devant être en rapport avec le nombre de stagiaires),
- choix de méthodes et supports de formation permettant l'acquisition efficace de :
 - notions concrètes sur l'ensoleillement, l'énergie solaire et les autres énergies,
 - savoir-faire pratiques sur le choix et le dimensionnement des CESI de la gamme,
 - savoir-faire détaillés sur la mise en œuvre des équipements CESI, et plus particulièrement sur la pose des capteurs indépendants ou intégrés,
 - rappel d'information sur : les règles de sécurité de chantier (notamment travail en hauteur), les obligations et options d'assurance de l'entreprise qui installe, les responsabilités professionnelles, les diverses formes de garanties, les interventions courantes de SAV,..., l'application des DTU, Avis Techniques et règlement sanitaire.
- les formateurs encadrent des exercices pratiques, réalisés par chacun des stagiaires, notamment sur les matériels spécifiques de la gamme ou les configurations demandant des précautions de mise en œuvre (ex : vidange automatique, thermosiphon à éléments séparés,...),
- les formateurs présentent et commentent l'appellation QUALISOL (charte et règlement d'usage de l'appellation) aux stagiaires, et leur en remettent le texte à jour. Ils leur fournissent également tous documents techniques adaptés, et en particulier : liste actualisée des modèles de CESI de l'opérateur qui sont éligibles aux primes, notices de pose des CESI avec illustrations et schémas, guide d'aide au dimensionnement, livret d'entretien et maintenance.

5-Assistance aux installateurs

-L'opérateur s'impose de mobiliser les moyens adaptés pour informer, conseiller, et porter rapidement assistance aux installateurs qu'il a parrainés, pour tous les projets ou chantiers concernant les équipements solaires de sa marque, éligibles aux primes publiques.

Pour des problèmes qui relèveraient de sa responsabilité, l'opérateur s'engage à procéder aux remises en ordre nécessaires dans le cadre des garanties et assurances auxquelles il a souscrit.

-Dans le cas où l'installateur parrainé est amené à prescrire et installer un Système Solaire Combiné éligible aux primes publiques, l'opérateur s'engage à lui apporter un soutien technique et une assistance renforcée.

Cela se traduira notamment par un complément de formation (distinct du Stage CESI), une aide spécifique à la conception et au dimensionnement, un accompagnement sur chantier. Dans la mesure du possible, l'opérateur concerné participe à la mise en service et à la réception de l'installation.

6-Certificat de parrainage

L'opérateur EFIQUACE utilisera le formulaire joint en annexe, comme certificat de parrainage.

Dispositions particulières

-La signature des présents "Engagements Formation-Installateurs QUALité CEsi", ou Charte "EFIQUACE", est ouverte à tous opérateurs industriels, fabricants ou importateurs d'équipements solaires thermiques commercialisant des systèmes éligibles aux primes publiques, membres ou non d'ENERPLAN.

-Au nom des opérateurs, ENERPLAN s'engage à transmettre régulièrement à Qualit'EnR la liste actualisée des opérateurs qui sont signataires de ces engagements.

-Les opérateurs mandatent ENERPLAN pour présenter à Qualit'EnR toute modification ou élargissement de la présente charte qu'ils souhaiteraient opérer. De même, dès lors que les mécanismes d'éligibilité des équipements solaires ou de fonctionnement de l'appellation Qualisol viendraient à évoluer sensiblement, ENERPLAN soumettra aux opérateurs les éventuels amendements rédactionnels à apporter à la Charte EFIQUACE.

-Les signataires s'engagent à faire connaître et valoriser la Charte "EFIQUACE". Dans ce cadre, ils veillent à respecter l'identité propre et la portée des termes "Plan Soleil", "Charte Qualisol", ou autres marques protégées à l'initiative de l'ADEME.

Fait à Paris, le 08 février 2006

Nom et signature du représentant de l'entreprise signataire « Efiquace » :

Cachet de l'opérateur EFIQUACE:

Fait à :

Le :

Responsable(s) habilité(s) à signer tout acte de parrainage pour l'opérateur :

- Nom, prénom et fonction du signataire :
- Signature..:

- Nom, prénom et fonction du signataire :
- Signature..:

- Nom, prénom et fonction du signataire :
- Signature..:

- Nom, prénom et fonction du signataire :
- Signature..:

Parrainage par un opérateur « Efiquace »

Certificat de parrainage à remplir par le parrain :

- Nom de l'entreprise qui parraine :
- Nom, prénom et fonction du signataire :
- Date du parrainage :
- Lieu du stage :
- Date du stage :

Concernant le filleul désigné ci-après :

- Nom de l'entreprise :
- Nom, prénom et fonction du stagiaire :
- N° de SIRET :

(1) Au 08 février 2006, la formulation imposée par Qualit'Enr est la suivante :

"L'opérateur soussigné, signataire de la charte EFIQUACE et à jour de ses obligations vis-à-vis de Qualit'EnR, certifie avoir vérifié la qualification et les assurances professionnelles de l'entreprise d'installation candidate à l'adhésion à l'appellation Qualisol.

L'opérateur s'engage à remettre à l'installateur toutes informations techniques (notices, schémas, guide de pose, Avis Technique,...) sur les matériels qui seront fournis. L'opérateur assure en outre une assistance et une formation-produits CESI adaptée, conformément aux termes de la charte EFIQUACE, pour la prescription et la mise en œuvre des chauffe-eau solaires individuels de sa marque.

En conséquence de quoi l'opérateur soussigné déclare avoir formé l'installateur et lui accorder son parrainage pour entrer dans l'appellation Qualisol"

Ce certificat devra être complété par une attestation de participation au stage, pour faire valoir ce que de droit.

Nom et signature du parrain « Efiquace » :

Fait à :

Le :

Cachet de l'opérateur Efiquace: