

## CHARTRE D'ENGAGEMENT

### Préambule

Une charte est un document, claire et synthétique, destiné à consigner droits et devoirs de chacun, modalité de participation et modalité d'adhésion de ses membres. Ce texte définit les engagements pris par les membres, les professionnels du bâtiment partenaires de TEKSIAL, adhérant à cette charte pour le bien des bénéficiaires des aides financières pour des travaux de rénovation énergétique.

Cette charte a pour vocation de constituer un engagement mutuel entre les professionnels du bâtiment et TEKSIAL réalisant des travaux de rénovation énergétique et permettant à TEKSIAL de jouer son rôle actif et incitatif auprès des bénéficiaires. Elle s'adresse notamment aux artisans et entreprises intervenant dans des prestations entrant dans la nomenclature du dispositif RGE quand la réglementation l'impose.

Les termes « professionnel du Bâtiment », « artisan », « entreprise » et « partenaire » doivent se comprendre, au sens de la présente charte, comme toute entité, quel que soit son statut juridique, réalisant entièrement ou partiellement des travaux de rénovation énergétique portant la valorisation de Certificats d'Economies d'Energie (CEE) au nom de TEKSIAL. Le terme générique de « projet » est utilisé dans la présente charte et recouvre donc les projets et les travaux

réalisés par les professionnels du bâtiment partenaires de TEKSIAL. Les attentes de chacun de ces acteurs doivent coïncider pour établir une confiance réciproque et assurer la parfaite réalisation des travaux de rénovation énergétique afin de réaliser les économies d'énergie prévues initialement mais aussi garantir la maîtrise des délais et des coûts dans une perspective d'éviter, réduire ou compenser les incidences de ce projet. Cette charte a pour ambition de définir des engagements pris par les professionnels du bâtiment afin de contribuer à satisfaire, en toute transparence, les attentes des bénéficiaires et des équipes réglementaires de TEKSIAL amenées à contrôler et déposer les dossiers auprès du Pôle National des Certificats d'Economies d'Energie, appelé le PNCEE.

TEKSIAL vise à faciliter les démarches des particuliers propriétaires occupants, bailleurs en habitat individuel et micro-collectif, entreprises du tertiaire, industriels et collectivités dans toutes les étapes de leur projet de rénovation, en favorisant la mise en relation avec des professionnels de confiance et de qualité

En adhérant à cette charte le partenaire s'engage à faire mettre en œuvre par les professionnels devant réaliser les opérations d'économies d'énergie, dans le respect des dispositions contractuelles et des législations applicables, l'ensemble des principes qui y sont exposés<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Il est précisé que les engagements au titre de cette charte ne sauraient en aucune façon créer de

liens contractuels entre TEKSIAL et tout sous-traitant ou fournisseur du partenaire

## 1. Les engagements administratifs

---

**En devenant partenaire TEKSIAL, le signataire s'engage à :**

- a. Transmettre toutes les informations légales permettant de contrôler la conformité avec les lois et textes réglementaires en vigueur
- b. Ne pas avoir recouru au travail illégal et au travail dissimulé
- c. Transmettre l'attestation de son assureur responsabilité civile professionnelle énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité
- d. Respecter et se tenir informé de toutes les consignes réglementaires transmises par TEKSIAL pour la constitution des dossiers pour la demande de prime Certificat d'Economies d'Energie (CEE)
- e. Ne pas sous-traiter plus de 30% de sa production, et uniquement avec des sous-traitants ayant le label « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE) dans le domaine concerné

- f. Être titulaire du label « Reconnu Garant de l'Environnement » (RGE), en lien avec les prestations proposées et disposer des qualifications et assurances en cours de validité dans le respect de la réglementation en vigueur.
- g. Renseigner et tenir à jour les informations transmises à TEKSIAL
- h. Informer TEKSIAL des changements d'état de son/ses label(s) RGE
- i. Réaliser des travaux pendant la durée de validation de son label RGE. *Pour se faire, il est conseillé d'initier la procédure de révision de la qualification au minimum 9 mois avant la fin de la validité du label RGE*
- j. Soumettre l'ensemble des documents permettant de répondre aux exigences nécessaires à l'obtention des aides financières en rénovation énergétique
- k. Ne pas être en état de liquidation judiciaire ou de cessation d'activité et s'engager le cas échéant à en informer TEKSIAL

## 2. Les engagements qualité

---

**En devenant partenaire TEKSIAL, le signataire s'engage à :**

- a. Accepter tous les contrôles mis en place par TEKSIAL afin de garantir la qualité des travaux réalisés sous sa responsabilité et s'engage à fournir une attestation sur l'honneur révélant avoir réalisé les travaux de rénovation énergétique
- b. Transmettre les rapports de projet lorsque ces derniers sont demandés
- c. Réaliser tous les travaux dans les règles de l'art et assurer les économies d'énergie identifiées avant travaux avec un fonctionnement dans les mêmes conditions. De même la performance des équipements et des matériaux mis en œuvre devra être conforme

- aux exigences requises pour l'attribution des aides financières en rénovation énergétique identifiées par le bénéficiaire
- d. Intervenir sous 10 jours, si des non-conformités ont été révélées lors de contrôles, et fournir une preuve attestant la conformité du chantier
- e. Proposer un service de maintenance réalisé par lui-même ou par un confrère, pour chaque intervention réalisée en rénovation énergétique avec un déplacement rapide chez le client si cela est nécessaire afin de garantir une utilisation optimale de son équipement. Le service de maintenance doit pouvoir être joignable facilement par le bénéficiaire et une réponse doit lui être fournie dans les plus brefs délais

### 3. Les engagements en termes d'image

---

**En devenant partenaire TEKSIAL, le signataire s'engage à :**

- a. Présenter le dispositif des Certificats d'Economies d'Energie (CEE) ainsi que TEKSIAL, l'acteur permettant de percevoir cette aide financière
- b. Présenter le rôle et les missions de TEKSIAL auprès de ses clients, et être vecteur des valeurs TEKSIAL
- c. Assurer une relation client de qualité avec une réponse rapide aux sollicitations des clients
- d. Respecter les délais prévus lors du devis et sur lesquels le client s'est engagé
- e. Ne pas faire de démarchage téléphonique
- f. Ne pas tromper le consommateur, en utilisant, par exemple, le logo de la Marianne sur quelque support que ce soit
- g. Pratiquer des tarifications justes, non abusives, dans la lignée des coûts observés dans

la profession et ne pas assortir le coût de la main d'œuvre à la valeur financière des CEE

- h. Respecter le logement, l'établissement du client en ayant un chantier propre et en protégeant sol, mur, mobilier, porte, fenêtre, ... lorsqu'il y a des risques de détérioration
- i. Rendre le chantier dans un parfait état une fois les travaux finalisés, jusqu'à l'évacuation des débris, des déchets et autre matériels encombrants.
- j. Utiliser les matériaux respectant les normes ACERMI et/ou CE
- k. Préconiser, dans la mesure du possible, l'utilisation de matériaux Biosourcés
- l. Soumettre des devis et des factures détaillés
- m. Faire du réseau de professionnels du bâtiment partenaires TEKSIAL, un gage de sérieux et de confiance pour les clients

### 4. Les engagements de conseil

---

**En devenant partenaire TEKSIAL, le signataire s'engage à :**

- a. Avoir une approche pédagogique dans les échanges avec ses clients
- b. Fournir des conseils adaptés et avoir des pratiques commerciales transparentes, et respectueuses des règles, dans l'intérêt du client et du projet
- c. Conseiller ses clients sur les opérations complémentaires de rénovation énergétique qui sont envisageables pour aller plus loin dans la rénovation énergétique de leurs biens et ce même si l'artisan n'est pas labellisé RGE dans ce domaine

d. Sensibiliser et inciter les clients à réaliser une rénovation globale du bâtiment

- e. Ne pas abuser de la méconnaissance des clients afin d'en profiter pour poser un équipement et/ou matériaux non nécessaire à l'amélioration du bâtiment dans le cadre de travaux de rénovation énergétique
- f. Recommander des professionnels du bâtiment partenaire du réseau TEKSIAL pour faire bénéficier des mêmes garanties de qualité aux clients
- g. Sensibiliser ses clients sur la vie de l'appareil et son fonctionnement afin de leur faire bénéficier d'un confort optimal

## 5. Les engagements en Sécurité

---

**En devenant partenaire TEKSIAL, le signataire s'engage à :**

- a. Respecter la réalisation des travaux dans les règles de l'art et des normes de sécurité en vigueur afin de ne faire courir aucun risque aux clients (incendie, santé, détérioration, ...)
- b. Respecter les normes de sécurité pour ses collaborateurs avec une tenue adéquate et un

équipement (harnais, casque, chaussures, protections, ...) assurant leur sécurité notamment lors de travaux en hauteur

- c. Respecter les gestes barrières et mise à disposition d'équipement pour la sécurité de ses collaborateurs mais aussi pour protéger la santé de ses clients et autres intervenants sur le chantier

## 6. Les engagements en Formation

---

**En devenant partenaire TEKSIAL, le signataire s'engage à :**

- a. Respecter les exigences réglementaires et toutes les évolutions réglementaires transmises par TEKSIAL avec une mise en application à la date communiquée
- b. Se former et former ses collaborateurs aux matériaux biosourcés mais aussi à une bonne gestion des déchets de chantier

- c. Se former et former ses collaborateurs aux dispositifs d'aides mis en place par TEKSIAL et par le gouvernement afin de pouvoir informer ses clients

- d. Informer et inciter les clients à bénéficier des aides permettant de minimiser leur reste à charge

## 7. Les engagements « Environnement »

---

**En devenant partenaire TEKSIAL, le signataire s'engage à :**

- a. Être sensible à la protection de l'environnement
- b. Avoir une bonne gestion des déchets afin de diminuer la pollution environnementale, et réduire la quantité mais aussi le caractère dangereux des déchets générés tout au long des travaux
- c. Assurer la dépose des déchets auprès des déchetteries professionnelles ou installations mis en place par le service public
- d. Trier les déchets de chantier pour rendre le recyclage possible et ainsi contribuer à leur seconde vie

- e. Recycler les ressources naturelles et valoriser les déchets issus du secteur du Bâtiment et des Travaux Publics

- f. Ne pas avoir de pratique, en matière de déchets, qui ne respectent pas le Code l'Environnement (dépôts sauvages, destruction par le feu, pollution des sols, ...)

- g. Agir auprès des clients et des autres professionnels pour la qualité environnementale des projets en réalisant des chantiers avec un impact réduit sur l'environnement (contrôle de la consommation d'eau, d'énergie, coût d'entretien, ...)

## 8. Ethique

---

**En devenant partenaire TEKSIAL, le signataire s'engage à :**

a. Respecter et avoir respecté, lors des six années précédant la signature de cette charte, les normes de droit international et du droit national relatives :

b. Aux droits humains et libertés fondamentales de la personne humaine, notamment l'interdiction (a) de recourir au travail des enfants et à toute autre forme de travail forcé ou obligatoire (b) de procéder à toute forme de discrimination au sein de son entreprise ou à l'égard de ses fournisseurs ou sous-traitants :

- Aux embargos, trafics d'armes et de stupéfiants et au terrorisme
- Aux échanges commerciaux, licences d'importations et d'exportations et aux douanes
- A la santé et à la sécurité des personnels et des tiers
- Au travail à l'immigration, à l'interdiction du travail clandestin
- A la protection de l'environnement
- Aux infractions économiques, notamment la corruption, la fraude, le trafic d'influence,

l'escroquerie, le vol, l'abus de bien social, la contrefaçon, le faux et usage de faux et toute infraction connexe

- A la lutte contre le blanchiment d'argent
- Au droit à la concurrence

c. TEKSIAL dispose de la faculté de solliciter à tout moment du partenaire la preuve qu'il s'est bien conformé aux prescriptions de la présente clause et de procéder ou de faire procéder à tout moment sous réserve de notification préalable, et à ses propres frais, à des audits. En cas d'audit, le fournisseur s'engage à donner un droit d'accès aux personnels de TEKSIAL ou aux personnes mandatées par elle, à ses locaux et ou sites, et à communiquer toutes les informations et/ou documentations que TEKSIAL ou ses représentants pourrait solliciter lui permettant de mener à bien cet audit.

d. Toute violation par le partenaire des dispositions de la présente clause constitue un manquement contractuel conférant le droit à TEKSIAL de procéder à la suspension et/ou la résiliation du contrat, dans les termes et selon les conditions fixées dans le contrat.

## 9. Responsabilité :

---

a. En cas de malversations avérées sur un chantier d'un professionnel partenaire et sans mise en conformité de sa part dans le délai imparti, TEKSIAL interviendra pour jouer un rôle de médiation et obtenir réparation face au litige subi par le bénéficiaire. Les professionnels partenaires ne pourront pas mettre en cause la

responsabilité de TEKSIAL dans un conflit avec leurs clients.

b. En cas de manquement effectif aux engagements mentionnés dans la présente charte, Teksial se réserve le droit d'exclure du dispositif les professionnels concernés

*Les engagements de cette charte peuvent être amenés à évoluer. Portés à la connaissance du signataire, ces derniers seront de par le fait acceptés.*