



CONTRAT DE PARTENARIAT INSTALLATEUR « PARTENAIRE AGIR PLUS D'EDF »

Conditions d'Application de l'offre CHAUFFE-EAU SOLAIRE

Pour la promotion d'installation de chauffe-eau solaire dans le résidentiel, le tertiaire et l'industrie sur le territoire de la Martinique à compter du 17 janvier 2019



Programme en faveur de la Maîtrise de la Demande d'Energie piloté par le comité PTME de Martinique (Collectivité Territoriale de Martinique, DEAL, ADEME, SMEM, EDF) et financé par l'Etat.

1 CONTEXTE ET OBJET DE L'OFFRE CHAUFFE-EAU SOLAIRE

Le caractère électrique insulaire de la Martinique, ses contraintes géographiques, les limites de ses infrastructures portuaires et routières, imposent le recours à des solutions technologiques spécifiques, à l'origine de coûts de production d'électricité sensiblement plus élevés qu'en métropole continentale. Pour réduire ces surcoûts de production et les charges de service public de l'énergie (SPE) qui financent la péréquation tarifaire dans ces zones, la loi de finances rectificative pour 2012, en modifiant l'article L. 121-7 du code de l'énergie, a étendu le périmètre des coûts relevant des charges de SPE aux coûts supportés dans les ZNI par EDF du fait de la mise en œuvre d'actions de maîtrise de la demande d'électricité (MDE), dans la limite des surcoûts de production qu'elles permettent d'éviter.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a recommandé à la Collectivité Territoriale de la Martinique (CTM) de constituer avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), le Syndicat Mixte de l'Electricité Martinique (SMEM), EDF et la Direction de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DEAL), un comité territorial consacré à la MDE. Ce Comité MDE a transmis à la CRE un dossier d'analyse des actions de MDE susceptibles d'être déployées dans le territoire. Ce dossier contient pour chaque action les éléments nécessaires à l'évaluation de la prime optimale à verser aux clients pour sa mise en œuvre ainsi que ceux qui justifient que la solution technique envisagée pour l'action de maîtrise de la demande considérée soit parmi les meilleures techniques disponibles au regard à la fois du nombre de kilowattheures évités, du coût par kilowattheure évité et de la durée de l'action envisagée.

Au regard de ce dossier la CRE a adopté un cadre territorial de compensation qui définit les actions retenues et leurs caractéristiques (nature de l'action, primes optimales, clients concernées, niveau de performance, ...). Ce cadre intègre et complète le dispositif des Certificats d'Economie d'Energie (CEE) pour les actions relevant également de ce dispositif.

L'offre Chauffe-eau solaire s'inscrit dans cette démarche.

La nature et le niveau d'exigence sont la meilleure réponse aux attentes des clients soucieux d'une réalisation de qualité. Un chauffe-eau solaire de qualité doit apporter au client au moindre coût et de manière durable, le confort attendu.

L'offre Chauffe-Eau Solaire vise donc à satisfaire le client sur ces deux attentes vis-à-vis d'un chauffe-eau solaire de qualité :

- Le confort dans la durée grâce à des entreprises partenaires d'EDF (par la suite appelé « l'Entreprise ») qui par leur adhésion à la charte « Installateur Partenaire EDF » et dans le cadre de l'exercice de leur profession, se sont engagés à se conformer à des principes de qualité du service rendu au client :
 - o Le respect de la réglementation professionnelle,
 - o Le respect de l'environnement,
 - o La qualité des produits proposés,
 - o Un conseil personnalisé au client,
 - o La pose d'un chauffe-eau solaire dans les règles de l'art,
 - o Des contrôles sur la qualité des installations.
- Le moindre coût grâce à des matériels ou système économes en énergie et à l'attribution d'une aide à l'investissement, ci-après désignée « Prime économies d'énergie », soutien public versé par EDF permettant de prendre en charge tout ou partie du surcoût de ce type de matériel. Cette prime pour la maîtrise de la consommation d'énergie électrique de la Martinique en application de la délibération CRE du 2 février 2017 portant communication relative à la méthodologie d'examen des petites actions visant la maîtrise de la demande portant sur les consommations d'électricité dans les zones non interconnectées intègre et complète la contribution financière d'EDF dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie.

L'offre Chauffe-eau solaire s'appuie sur les actions suivantes du cadre territorial de compensation de la Martinique actées par la CRE dans sa délibération du 17 janvier 2019 portant décision relative aux cadres territoriaux de compensation pour les petites actions de MDE en Corse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, à Mayotte et à la Réunion :

- Martinique / BAR-Chauffe-eau solaire individuel / Particuliers
- Martinique / BAR-Chauffe-eau solaire collectif / Particuliers
- Martinique / BAR-Chauffe-eau solaire individuel / Particuliers très précaires et précaires
- Martinique / BAT-Chauffe-eau solaire autre secteur / Professionnels

Les présentes Conditions d'Application ont pour objet de définir les conditions du partenariat entre EDF et l'entreprise Partenaire Agir Plus d'EDF (ci-après l'« Entreprise ») pour l'offre Chauffe-eau solaire.

2 SYNTHÈSE DE L'OFFRE CHAUFFE-EAU SOLAIRE

L'offre Chauffe-eau solaire peut bénéficier à tout client de l'Entreprise souhaitant acquérir et faire installer un chauffe-eau solaire sur le territoire de la Martinique selon les conditions d'éligibilité suivantes :

Terminologie :

- CES, le terme générique pour tout équipement de Chauffe-eau Solaire
- CESI, un équipement de Chauffe-eau Solaire Individuel
- Bâtiment existant :
 - o tout bâtiment achevé depuis plus de 2 ans. Les parties nouvelles de logements existants sont considérées comme des logements neufs.
- Commercialisation par abonnement :
 - o dans le cas d'une installation par abonnement, le chauffe-eau solaire n'appartient pas au client, ce dernier paie auprès du partenaire en plusieurs fois ou en mensualités pour la production d'eau chaude sur une durée déterminée et peut acquérir le chauffe-eau solaire en fin d'abonnement. Ce type de d'acquisition ne permet pas au client de bénéficier du crédit d'impôt.
- Commercialisation par vente directe :
 - o dans le cas d'une acquisition par vente directe, le chauffe-eau solaire appartient au client et ce dernier peut bénéficier du crédit d'impôt sous réserve de satisfaire aux exigences prévues par le code des impôts.

Type de bâtiments et travaux concernés :

Secteur	Type de bâtiment	Secteur d'application	Type de travaux
Résidentiel	Maison individuelle	existant neuf	Mise en place d'un chauffe-eau solaire de type individuel (CESI)
	Appartements au sein de bâtiments résidentiels R+2 maximum		Mise en place d'un chauffe-eau solaire de type individuel (CESI) avec une surface totale de capteurs mise en œuvre pour l'ensemble des logements ne dépassant pas 40m ²
	Autre bâtiment résidentiel collectif		Mise en place d'un chauffe-eau solaire collectif à appoint centralisé (CESC) ou d'un chauffe-eau solaire collectif à appoint décentralisé (CESCI) en logements collectifs.
Tertiaire	bâtiment tertiaire		Mise en place d'un chauffe-eau solaire individuel (CESI) ou d'un chauffe-eau solaire collectif à appoint centralisé (CESC) ou à appoint individualisé (CESCI) pour la production d'eau chaude sanitaire

Critères techniques :

Critères	Secteur	Résidentiel / Tertiaire
Type de l'équipement		Thermosiphon, appareil à circulation
Certification		certification CSTBat ou équivalent <ul style="list-style-type: none"> ▪ sur l'ensemble capteur + ballon pour les CESI ▪ sur les capteurs pour les CES collectif
Dimensionnement		Pour les CESI résidentiel : pas de contrainte Pour les CES collectif en bâtiments résidentiels et pour le tertiaire : Une étude de dimensionnement détermine la surface de capteurs à installer, les besoins annuels en eau chaude sanitaire à produire par l'énergie solaire et le taux de couverture solaire. <ul style="list-style-type: none"> ▪ $0 < S \leq 25\text{m}^2$: étude SOLO ou TRANSOL ou équivalent réalisée par le professionnel ou un bureau d'études indépendant ▪ $S > 25\text{m}^2$: dimensionnement par bureau d'études indépendant Le taux de couverture solaire T doit être supérieur à 50%.
Conditions de pose		Equipement installé par un professionnel adhérent Qualisol, et dépositaire du signe de qualité RGE lorsque le bénéficiaire est une personne physique.

Primes économies d'énergie :

Elle est différenciée selon la puissance de l'appareil posé comme suit :

Primes économies d'énergie « CESI », à destination des clients particuliers en logement individuel

Capacité - Volume	Equivalent Usager		Primes économies d'énergie		Aide FEDER
	Autostockeur	Thermosiphon	Logement existant	Logement neuf	Logement Neuf ou existant
120l - 149l	1 à 2	1 à 2	300,00 €	270,00 €	
150l - 160l - 170l	1 à 3	1 à 3	400,00 €	360,00 €	
180l - 200l - 250l	2 à 4	2 à 4	500,00 €	450,00 €	500,00 €
300l	4 à 6	4 à 7	700,00 €	630,00 €	500,00 €
400l et plus	6 à 8	7 à 12	900,00 €	810,00 €	

Primes économies d'énergie « CESI solidaire »

Offre à destination des clients particuliers en situation de précarité ou grande précarité en logement individuel, dans le cas uniquement d'une acquisition directe d'un chauffe-eau solaire individuel

Capacité - Volume	Equivalent Usager		Primes économies d'énergie CESI solidaire	Aide FEDER
	Autostockeur	Thermosiphon	Logement existant	Logement existant
150l - 160l - 170l	1 à 3	1 à 3	500,00 €	500,00 €
180l - 200l - 250l	2 à 4	2 à 4	700,00 €	
300 l	4 à 6	4 à 7	800,00 €	

Primes économies d'énergie « CESI rénovation de l'habitat »

Offre à destination des clients particuliers en situation de grande précarité en logement individuel, inscrit dans un dispositif d'Aide à l'Amélioration de l'Habitat piloté par la DEAL Martinique

Capacité - Volume	Equivalent Usager		Primes économies d'énergie CESI solidaire	Prime FEDER - CTM - CESI renovation habitat
	Autostockeur	Thermosiphon	Logement existant	Logement existant
180l - 200l - 250l	2 à 4	2 à 4	800,00 €	500,00 €

CES collectif résidentiel

	Prime par logement
Existant et neuf	300 €

CES tertiaire

	Prime par MWh de besoin en ECS
Existant et neuf	300 €
	Primes par nombre de chambres ou de lits
Santé	250 €
Hôtel	350 €

Mise en œuvre opérationnelle de l'offre Chauffe-eau solaire :

La mise en œuvre de l'offre Chauffe-eau s'appuie sur les conditions générales du contrat de partenariat Installateur partenaire Agir plus d'EDF.

Les différents articles de ces dernières sont complétés par les éléments suivants qui précisent et détaillent les critères d'éligibilité de l'offre Chauffe-eau.

3 ELEMENTS COMPLEMENTAIRES DES CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A L'OFFRE CHAUFFE-EAU SOLAIRE

3.1 Complément de l'article 3 des CG : zones d'intervention, compétences métiers et assurances professionnelles

L'Entreprise :

- a les compétences requises pour la mise en œuvre de chauffe-eau solaires.
- se conforme aux règles et prescriptions attachées aux travaux qu'elles réalisent (règles de l'art, règles de sécurité dont notamment « travail en hauteur », DTU, Avis Techniques, préconisations constructeurs...)
- a souscrit aux assurances professionnelles nécessaires à l'exercice de leurs activités.
- est avertie des responsabilités professionnelles qui lui incombent (notamment celles qui s'appliquent en cas de sous-traitance de leurs chantiers), et des particularités des systèmes solaires thermiques qu'elle installe.
- doit justifier son adhésion à la qualification Qualisol ou Qualibat en lien avec le type de travaux réalisés ;
- est titulaire du signe de qualité RGE « Reconnu Garant de l'Environnement » en cours de validité dans les domaines de travaux concernés, si le bénéficiaire des travaux est une personne physique ;
- est à jour de ses obligations sociales et fiscales ;
- manifeste sa volonté de contribuer durablement, activement et directement au développement de la filière solaire thermique en Martinique, avec un souci permanent de qualité.

L'Entreprise doit transmettre chaque année les documents suivants :

- o une attestation d'assurance de responsabilité civile en cours de validité ;
- o une attestation d'assurance décennale en cours de validité ;
- o attestation en cours de validité pour le signe de qualité RGE ;
- o attestation Qualisol ou Qualibat en cours de validité.

En cas de sous-traitance, l'Entreprise doit :

- faire appel exclusivement pour l'installation de chauffe-eau solaire à des installateurs qualifiés disposant d'un signe de qualité RGE, valide à la date d'engagement des travaux, sur les domaines concernés et remettre à EDF le certificat qualité correspondant

3.2 Complément de l'article 4 des CG : information, formation et communication

Un des représentants de l'Entreprise doit avoir validé la formation « Qualisol » mise en place par Qualit'Enr et la Chambre des Métiers ou « Qualibat » installation solaire thermique ou toute autre formation répondant au cahier des charges de l'arrêté formation chauffe-eau solaire DOM (Arrêté du 23 juillet 2015 définissant les cahiers des charges des formations relatives à l'efficacité énergétique et à l'installation d'équipements de production d'énergie utilisant une source d'énergie renouvelable dans les départements d'outre-mer).

Un des représentants de l'Entreprise doit suivre une formation initiale à l'outil « Canal Partenaires (ou autre) » organisée par EDF, lors de la première adhésion à la charte « Chauffe-eau Solaire Agir Plus d'EDF ». L'utilisation de l'outil « Canal Partenaires » nécessitera un accès avec un « LOGIN et un mot de passe » dédié à l'Entreprise.

Accompagnement des partenaires pour la constitution des dossiers :

L'animateur de Filière met en place un certain nombre de visites annuelles chez les partenaires, afin de les accompagner pour la constitution des dossiers et pour promouvoir auprès des partenaires les éco-comportements et les techniques performantes d'efficacité énergétique.

3.3 Complément de l'article 5 des CG : démarche commerciale

Mécanisme général de mise en œuvre de l'offre Chauffe-Eau Solaire par les parties

L'Entreprise :

- dispose d'un délai de 48 h pour rappeler le client après réception d'une demande de devis ;
- préconise du matériel répondant au besoin du client et conforme aux critères techniques de l'offre Chauffe-Eau Solaire ;
- présente et promeut auprès de ses clients l'offre Chauffe-Eau Solaire en assurant une information sur :
 - o les gains énergétiques,
 - o l'impact sur la facture
 - o les Primes économies d'énergie basées sur la prime optimale définie dans le cadre de compensation de Martinique validé par le comité MDE
 - o les conditions d'obtention de ces primes.
- présente, sous huit (8) jours maximum, un devis détaillé à son client en faisant apparaître clairement la Prime économies d'énergie, son montant à déduire ainsi le cas échéant que ses modalités de calcul, ainsi que le cadre de contribution si le bénéficiaire est une personne physique ou un syndic de copropriété ;
- fait signer le devis à son client ainsi qu'une attestation sur l'honneur (signée bénéficiaire de l'opération) ;
- dimensionne le chauffe-eau solaire en fonction des besoins du client et des apports solaires sur le lieu d'implantation
- réalise les travaux en respectant les conditions de l'article 3.4 des présentes Conditions d'Application puis signe elle-même l'attestation sur l'honneur. La date de signature doit être postérieure à la réalisation des travaux ;
- met en service l'installation en respectant les conditions de l'article 3.5 ;
- constitue le dossier client pour obtenir le remboursement des Primes économies d'énergie, dans le respect de l'article 3.7.

Clients et travaux concernés :

CESI résidentiel :

- BAR-TH-124 : Chauffe-eau solaire individuel (France d'outre-mer) Mise en place d'un chauffe-eau solaire individuel dans des maisons individuelles existantes ou des projets de construction de maisons individuelles et de parties nouvelles de maisons individuelles, de surface totale inférieure ou égale à 40m² ;

Chauffe-eau collectif et tertiaire :

- BAR-TH-135 : Chauffe-eau solaire individuel (France d'outre-mer). Mise en place d'un chauffe-eau solaire collectif centralisé ou d'un chauffe-eau solaire collectif à appoint individualisé dans des bâtiments résidentiels existants ou des projets de construction de bâtiments résidentiels et de parties nouvelles de bâtiments résidentiels ;
- BAT-TH-121 : Chauffe-eau solaire individuel (France d'outre-mer). Mise en place d'un chauffe-eau solaire individuel ou mise en place d'un chauffe-eau solaire collectif centralisé ou d'un chauffe-eau solaire collectif à appoint individualisé Bâtiments Tertiaires existants ou neufs de surface totale inférieure ou égale à 10 000 m²,

Le détail de ces fiches est disponible sur le site internet du ministère de l'environnement.

Critères techniques :

CESI résidentiel

Les chauffe-eaux solaires ont :

- une certification CSTBat dont le domaine d'emploi de l'avis technique couvre explicitement les DOM ;
- ou des caractéristiques de performances et de qualité équivalentes, établies par un organisme établi dans l'espace économique européen et accrédité selon les normes NF EN ISO/CEI 17025 et NF EN 45011 par le Comité français d'accréditation (COFRAC) ou tout autre organisme d'accréditation signataire de l'accord européen multilatéral pertinent pris dans le cadre de European co-operation for Accreditation (EA), coordination européenne des organismes d'accréditation.

Pour justifier l'équivalence à la certification CSTBat dans le domaine d'emploi considéré DOM, le procédé doit comporter a minima une certification Solar Keymark « Capteur » ou équivalent, et les justificatifs suivants :

1/ Pour la résistance à l'arrachement :

- seuil de tenue à l'arrachement du vitrage du capteur supérieur ou égal à 3000 Pa mesuré selon les normes d'essais EN12975-2 ou ISO 9806 ou basé sur la norme EN12211 §7.4, obtenu par un laboratoire accrédité conformément à la norme NF EN ISO/CEI 17 025 ;
- note de calcul réalisée selon les Eurocodes par un bureau d'études indépendant, validant la tenue des fixations vis-à-vis des charges mécaniques, climatiques et sismiques spécifiques de la zone d'installation de l'équipement.

2/ Pour la corrosion, un rapport d'étude d'un organisme ISO 9001 validant :

- la tenue à la corrosion des matériaux aux atmosphères extérieures définies dans la NF P 24 351, soit à minima de type E17 en ce qui concerne le châssis, la visserie et le système de fixation et à minima de type E16 pour le capteur et le ballon de stockage
- la compatibilité des matériaux face aux environnements extérieurs spécifiques DOM, par une étude du couple électrochimique induit par l'assemblage de ces matériaux

Dans les deux cas, la certification porte :

- sur la globalité du système pour les appareils à thermosiphon ;
- sur les capteurs solaires thermiques pour les appareils à circulation forcée.

Chauffe-eau collectif et tertiaire :

Les équipements ont :

- une certification CSTBat dont le domaine d'emploi de l'avis technique couvre explicitement les DOM ;
- ou des caractéristiques de performances et de qualité équivalentes, établies par un organisme établi dans l'espace économique européen et accrédité selon les normes NF EN ISO/CEI 17025 et NF EN 45011 par le Comité français d'accréditation (COFRAC) ou tout autre organisme d'accréditation signataire de l'accord européen multilatéral pertinent pris dans le cadre de European co-operation for Accreditation (EA), coordination européenne des organismes d'accréditation.

Pour justifier l'équivalence à la certification CSTBat dans le domaine d'emploi considéré DOM, le procédé doit comporter a minima une certification Solar Keymark « Capteur » ou équivalent, et les justificatifs suivants :

1/ Pour la résistance à l'arrachement :

- o seuil de tenue à l'arrachement du vitrage du capteur supérieur ou égal à 3000 Pa mesuré selon les normes d'essais EN12976 ou ISO 9806 ou basé sur la norme EN12211 §7.4, obtenu par un laboratoire accrédité conformément à la norme NF EN ISO/CEI 17 025 ;
- o note de calcul réalisée selon les Eurocodes par un bureau d'études indépendant, validant la tenue des fixations vis-à-vis des charges mécaniques, climatiques et sismiques spécifiques de la zone d'installation de l'équipement.

2/ Pour la corrosion, un rapport d'étude d'un organisme ISO 9001 validant :

- o la tenue à la corrosion des matériaux aux atmosphères extérieures définies dans la NF P 24 351, soit à minima de type E17 en ce qui concerne le châssis, la visserie et le système de fixation et à minima de type E16 pour le capteur et le ballon de stockage
- o la compatibilité des matériaux face aux environnements extérieurs spécifiques DOM, par une étude du couple électrochimique induit par l'assemblage de ces matériaux

Dans les deux cas, la certification porte sur les capteurs solaires

L'Entreprise valide avec EDF l'éligibilité de tout nouveau système avant propositions aux clients.

Primes économies d'énergie :

EDF verse une Prime économies d'énergie, soutien public permettant de prendre en charge tout ou partie du surcoût de ce type de matériel. Cette prime pour la maîtrise de la consommation d'énergie électrique de la Martinique en application de la délibération CRE du 2 février 2017 intègre et complète la contribution financière d'EDF dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie, variable en fonction du type de pose et de la catégorie de client. Chaque prime est à répercuter intégralement par l'Entreprise sur le devis et la facture du client pour toute installation d'un chauffe-eau solaire dans les conditions de l'offre.

Le montant des Primes économies d'énergie est fondé sur la prime optimale définie dans le cadre territoriale de compensation de la Martinique pour les actions citées dans l'article 1. Le montant, différencié selon le type de travaux, est défini à l'article 2.

Conditions pour pouvoir bénéficier de la Prime économies d'énergie « CESI solidaire » ou « CESI rénovation de l'habitat » :

Soumis à conditions de revenus de l'ensemble des personnes habitant le même foyer, telles que définies par l'arrêté du 29 décembre 2014 modifié relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie :

Nombre de personnes composant le ménage	Ménages aux ressources très modestes « Grand-Précaires » (en €)	Ménages aux ressources modestes « Précaires » (en €)
1	14 790	18 960
2	21 630	27 729
3	26 013	33 346
4	30 389	38 958
5	34 784	44 592
Par personne supplémentaire	+4 385	+ 5 617

Justificatifs à fournir pour l'attribution de la Prime économies d'énergie « CESI solidaire » ou « CESI rénovation de l'habitat » :

- Justificatif de ressources :
 - o Le ou les avis d'imposition ou de non-imposition de chaque foyer fiscal intégré au ménage au titre des revenus de l'année N-1 ou de l'année N-2 par rapport à la date de référence (date d'acceptation du devis); pour les personnes non-imposables, est accepté le document intitulé « Avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu – Valant avis d'impôt » ou
 - o La situation de grande précarité énergétique du ménage selon l'article 3-1 de l'arrêté du 29 décembre 2014 modifié relatif aux modalités d'application du dispositif des certificats d'économies d'énergie est justifiée par : une facture d'électricité justifiant du bénéfice de la tarification de l'électricité comme produit de première nécessité (TPN) prévue par l'article L. 337-3 du code de l'énergie. La facture date de moins d'un an à la date de référence (date d'acceptation du devis); les factures TPN seront acceptées pour toutes opérations engagées jusqu'au 31/12/2018 ou
 - o L'attestation accompagnant le chèque énergie prévu à l'article L. 124-1 du code de l'énergie, dont l'échéance d'utilisation est postérieure à la date de référence (date d'acceptation du devis).

Exemple de dossier avec avis d'imposition comme justificatif de ressources :

- o Devis accepté et signé le 01/02/2019 : N-1 pas disponible ; N-2 = avis d'imposition 2018 sur les revenus de 2017
- o Devis accepté et signé le 03/09/2019 : N-1 = avis d'imposition 2019 sur les revenus de 2018 ; N-2 = avis d'imposition 2018 sur les revenus de 2017
- Si nécessaire un document attestant de la correspondance entre l'adresse des travaux et l'adresse du justificatif de ressource. Quatre cas de figure :
 - o Le bénéficiaire des CEE est en situation de précarité et est le locataire du logement où sont réalisés les travaux : l'adresse mentionnée sur le justificatif de ressource doit être la même que l'adresse des travaux (1) ;
 - o le bénéficiaire est en situation de précarité, est le propriétaire du logement où sont réalisés les travaux et ce logement est sa résidence principale : l'adresse mentionné sur le justificatif de précarité est l'adresse des travaux (1) ;
 - o le bénéficiaire, en situation de précarité, est le propriétaire du logement où sont réalisés les travaux et ce logement n'est pas sa résidence principale (résidence secondaire ou location à un tiers): l'adresse mentionnée sur le justificatif de ressource est l'adresse du logement principale et le bénéficiaire fournit le ou les documents justifiant la concordance entre le client et l'adresse des travaux (2) ;
 - o le bénéficiaire n'est pas en situation de précarité et le logement où sont réalisés les travaux est occupé par au moins un ménage en situation de précarité : l'adresse du justificatif de ressource est l'adresse des travaux et le bénéficiaire fournit le ou les documents justifiant la concordance entre le bénéficiaire et l'adresse des travaux (2).

(1) Documents complémentaires à fournir en cas de déménagement du ménage en situation de précarité dans les trois (3) mois précédant la signature du devis :

- Bail locatif ou acte notarié de propriété à l'adresse des travaux datant de moins de moins de trois (3) mois
 - Facture EDF à l'adresse des travaux datant de moins de moins de trois (3) mois
- au nom du ménage en situation de précarité

(2) Documents complémentaires à fournir pour justifier la concordance entre le bénéficiaire et l'adresse de travaux :

- titre de propriété ou acte notarié ou
 - permis de construire ou
 - certificat d'adressage ou
 - demande de raccordement EDF ou
 - taxe foncière
- faisant apparaître le nom du bénéficiaire de l'opération

ET

- bail locatif ou certificat d'hébergement à l'adresse des travaux et
- facture EDF à l'adresse des travaux

au nom du ménage en situation de précarité

La prime est destinée à l'investisseur (promoteurs immobiliers, particuliers, entreprises ou collectivités).

En règle générale, la participation financière d'EDF ne s'applique pas aux bâtiments résidentiels, tertiaires, industriels bénéficiant d'une subvention financière de l'ADEME. Néanmoins il peut y avoir des exceptions dans certains cas particuliers. Une convention spécifique avec des niveaux de Primes économies d'énergie adaptées pourra être établie entre EDF et le bénéficiaire.

De même en règle générale, la présente convention ne s'applique pas si l'investisseur ou le co-financeur est l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat). Néanmoins il peut y avoir des exceptions dans certains cas particuliers. Une convention spécifique avec des niveaux de Primes économies d'énergie adaptées pourra être établie entre EDF et le bénéficiaire.

Pour les acquisitions en vente directe, l'Entreprise devra faire apparaître distinctement la déduction de la Prime économies d'énergie sur le devis et la facture client.

Pour l'abonnement, l'Entreprise devra fournir le devis ou les conditions particulières d'abonnement, la facture de la société locatrice en précisant les coordonnées du client bénéficiaire, l'adresse de pose du CESI et mentionner la déduction de la Prime économies d'énergie. La durée de l'abonnement éligible dans le cadre de l'offre devra être supérieure ou égale à 10 ans. Ces documents devront préciser la marque et le modèle du matériel installé.

La Prime économies d'énergie pour l'acquisition d'équipement permettant des économies d'énergies n'est à ce titre pas soumise à TVA. Elle sera donc déduite du montant TTC du devis et de la facture quand la TVA n'est pas déductible ou du montant HT dans le cas contraire.

Pour les clients bénéficiant de l'aide du fond FEDER, le reste à charge du client devra être à minima à hauteur de 10% des frais de fourniture et pose de l'installation.

La Prime économies d'énergie ne peut être attribuée qu'une fois pour une installation donnée et elle ne pourra être réattribuée pour un nouvel équipement qu'à l'issue de la période correspondant à la durée de vie du précédent équipement primé :

- Durée de vie pour un CESI dans le résidentiel : 17 ans
- Durée de vie pour un CESI dans le tertiaire : 17 ans
- Durée de vie pour un CESC : 20 ans

Dans le cadre de la mise en œuvre du dispositif, l'Entreprise s'engage à garantir la confidentialité des données à caractère personnel qu'elle serait amenée à connaître dans le cadre de l'exécution de la présente convention. A l'exception de la transmission à EDF notamment au travers des pièces justificatives, l'Entreprise s'engage à ne les divulguer en aucun cas, sous aucune forme, à quiconque.

3.4 Complément de l'article 6 des CG : réalisation des travaux

L'Entreprise s'engage à :

- informer EDF par tous moyens de la date de début des travaux afin d'organiser des visites de contrôle en cours du chantier ;
- concevoir et installer le système dans les règles de l'art et le respect de la réglementation attachées aux travaux qu'elles réalisent (règles de l'art, règles de sécurité dont notamment « travail en hauteur », DTU, Avis Techniques, préconisations constructeurs...).

CESI résidentiel

Dimensionnement :

Pour les maisons individuelles, le dimensionnement du CESI dépend du nombre de personnes constituant le foyer.

Pose :

- L'implantation :
 - o **Orientation sud**, avec, en limites, les positions Est ou Ouest sans masque proche ou lointain (sud-est à sud-ouest quand le réservoir est accolé à la surface de captation) ;
 - o **Inclinaison de 10° à 25°** en fonction des pentes de toiture ;
 - o **Utilisation de structures "support"** en toiture terrasse ou pente faible (< 6°) pour retrouver l'inclinaison et l'orientation optimales ;
 - o **S'assurer** de la solidité des charpentes porteuses ;
 - o En thermosiphon, le calorifugeage de la liaison capteur-ballon est **vivement conseillé**. Le calorifuge doit impérativement être protégé du rayonnement solaire (coquille alu, peinture spéciale...) ;
 - o **Eviter** l'implantation des appareils au dessus d'un recouvrement de tôles. Sinon, assurer l'étanchéité du recouvrement par la pose d'un ruban de mastic silicone ou autre.
- Les Fixations :
 - o Les structures "support" des capteur(s)- réservoir en thermosiphon ou des auto stockeurs sont en acier traité ou en aluminium. Fixées en toiture par le biais de tire-fond remplacés, elles accueillent les appareils qui sont eux-mêmes fixés au support par de la visserie inoxydable. L'utilisation de rails (support) permet d'éviter les contacts toiture- capteur(s) et favorise un meilleur ancrage de l'ensemble ;
 - o Par ailleurs, on retiendra que si 4 points d'ancrage pour un appareil de 200l ou moins peut suffire, il en faut 6 pour un 300L et 3 points d'ancrage par rail- support au-delà de ce volume ;
 - o Assurer impérativement l'étanchéité des points de fixations des attaches à la charpente avec par exemple du mastic silicone (1^{ère} catégorie).
- Le raccordement hydraulique :
 - o Limiter autant que possible la longueur de la colonne de distribution d'eau chaude et favoriser l'alimentation des salles d'eau (Rappelons que les tuyaux en PER sont réservés à une distribution intérieure, à l'abri du soleil ;
 - o Le Téflon ordinaire pose problème, particulièrement sur les raccordements en points « chaud ». Il ne sera désormais plus accepté ;
 - o Les tuyaux de raccordement EF et EC en cuivre, d'un diamètre minimal de 16 mm sont fixés en toiture (feuillard alu ou colliers prétraités « anti- rouille ») ainsi qu'en descente de toiture. En petit collectif, le diamètre de tuyauterie doit être calculé en fonction des simultanités de puisage.
- Les accessoires de plomberie suivants sont **légalement obligatoires** :
 - o Groupe de sécurité ou équivalent (soupape de sûreté, clapet anti- retour) sur l'arrivée EF ;
 - o Réducteur de pression sur EF. (Attention ! S'il existe déjà un réducteur sur le réseau EF après compteur, l'ignorer ou l'adapter ;
 - o Vannes d'isolement (EF et EC) accessibles à l'utilisateur ;
 - o La présence d'un robinet thermostatique, accessible, en distribution d'eau chaude est impérative (arrêté ministériel du 30 Novembre 2005) ;
 - o Il est fortement conseillé de placer un clapet anti- retour au départ eau chaude de l'installation solaire pour éviter les remontées de pression au ballon, généralement dues à une qualité médiocre des robinets mitigeurs.
- la loi fait obligation d'un appoint (électrique) pour les installations de plus de 400 Litres (mesure anti-légionellose).

Achèvement des travaux :

Les travaux devront être effectués dans un délai de six (6) mois suivant la signature du devis par le client.

Chauffe-eau solaire collectif et tertiaire

Dimensionnement :

Le dimensionnement de l'installation doit être réalisé par un bureau d'études ou directement par le professionnel. L'étude de dimensionnement réalisée par ce dernier doit être jointe au dossier.

Le taux de couverture solaire T doit être supérieur à 50%. L'étude de dimensionnement détermine la surface de capteurs à installer, les besoins annuels en eau chaude sanitaire à produire par l'énergie solaire et le taux de couverture solaire.

Surface des capteurs installés	Type d'étude exigé à joindre à la demande
$S \leq 25 \text{ m}^2$	Etude TRANSOL, SOLO ou équivalent réalisée par le professionnel ou un bureau d'étude indépendant
$25 \text{ m}^2 < S$	Dimensionnement réalisé par un bureau d'études indépendant

Pose :

- Assemblage de CESI collectifs
Les installations d'une capacité de 400 litres et plus ne peuvent être constituées d'un assemblage de CESI (montage série ou parallèle).
- Fixation de l'installation solaire au bâti
L'Entreprise devra transmettre à EDF Martinique une note élaborée par un bureau d'études validant la solution d'ancrage de l'installation au bâti.
- Appoint électrique
Dans le cas où l'installation dispose d'une résistance électrique, la part électrique doit couvrir un maximum de 20 % de la production d'eau chaude.
Le système d'appoint électrique doit être présenté et validé par EDF avant sa mise en œuvre sachant qu'EDF n'acceptera que les solutions qui respectent les critères suivants :
 - o Respecter un taux de couverture solaire compris entre 70 % et 80 % (sur la base d'une étude de dimensionnement réalisée par un bureau d'études et fournie par l'Entreprise) ;
 - o L'appoint électrique doit être piloté par un système opérationnel sur une durée équivalente à celle de l'installation solaire ;
- Réglementation sanitaire
L'arrêté du 30 novembre modifie l'arrêté du 23 juin 1978 et précise : un appoint électrique est obligatoire pour tout stockage de 400 litres et plus. Ces installations doivent disposer d'un appoint électrique qui se déclenche toutes les 24 heures pour garder une eau à 60° C.
- Certification capteur
Cf. §3.3

Achèvement des travaux :

Les travaux devront être effectués dans un délai de 12 mois suivant la signature du devis. Passé ce délai, EDF ne garantit plus le remboursement de la Prime économies d'énergie.

3.5 Complément de l'article 7 des CG : livraison – mise en main – entretien

L'Entreprise s'engage à :

- livrer l'installation en respectant notamment les points suivants :
 - o régler et mettre en service l'installation solaire,
 - o procéder à la réception des travaux en présence du client ;
 - o expliquer les principes d'entretien ;
 - o à respecter les 10 engagements de la charte «Installateur Agir plus d'EDF (voir Conditions Générales) ».
- tenir EDF informée du déroulement de l'opération, et des réactions éventuelles des utilisateurs quant à leur satisfaction sur l'opération menée et les matériaux posés ;
- respecter vis à vis de son client, les conditions de garantie définies dans le contrat de vente signé avec ce dernier ;
- assurer, via les filières existantes, l'enlèvement et la mise en filière de traitement les déchets issus des travaux de pose ainsi que ceux issus de l'enlèvement de l'installation existante le cas échéant, à minima conformément à la réglementation.
- informer des clients des autres possibilités permettant de faire des économies d'énergies (climatisation de classe A+++, conseil sur le bâti, éclairage performant, etc...) ;
- informer les clients du passage éventuel d'un auditeur mandaté par EDF, après travaux, pour le contrôle de l'installation.

3.6 Complément de l'article 8 des CG : Qualité des travaux / suivi des travaux et satisfaction client

Des contrôles sur site concernant au moins 5 % des installations - annuelles de l'Entreprise seront réalisés par un auditeur désigné par EDF. Les contrôles seront effectués selon les modalités du cahier des charges validé par le

comité MDE de Martinique. Ce contrôle sera mis en place en continu par EDF sur la base des informations transmises au fil de l'eau via l'outil extranet. Le contrôle s'appuiera, pour le volet technique, sur la fiche de contrôle de la qualification Qualisol. Il portera notamment sur les points suivants :

- absence de mitigeur,
- absence de groupe de sécurité,
- absence de vanne d'isolement,
- absence de réducteur de pression et
- présence du nombre de fixation minimum,
- présence de canalisation en toiture autre que du cuivre (PEX) et < à 14mm,
- non-respect de l'inclinaison des capteurs.
- Orientation du capteur,
- vanne d'isolement (si qu'une seule),
- fixation toiture (collier en inox),
- vis tire-fond sans étanchéité et non fixés à la poutre existante,
- fuite au niveau des accessoires.
- cohérence entre les éléments mentionnées dans les factures et ceux réellement présents sur l'installation.

Dans le cas où les contrôles révéleraient des réserves (au sens des définitions des Conditions Générales), l'Entreprise en sera informée et devra tout mettre en œuvre pour la mise en conformité des installations, dans la semaine suivant la notification des réserves. Des contre-visites pourront être exigées par EDF.

Le remboursement de la Prime économies d'énergie ne sera réalisé qu'après la mise en conformité des installations, sauf dans le cas où une réserve majeure porte sur l'impossibilité de bénéficier de la Prime économies d'énergie pour lequel celle-ci ne sera pas remboursée à l'Entreprise.

Si l'installation a été modifiée par le client postérieurement aux travaux, la responsabilité de l'Entreprise ne sera pas engagée.

Le résultat de ce contrôle pourra également conditionner la poursuite par EDF, du partenariat avec l'Entreprise.

3.7 Complément de l'article 9 des CG : Transmission de documents : procédure de constitution de dossiers de demande de CEE

Constitution des dossiers Chauffe-eau solaire par l'Entreprise

Pour chaque secteur, résidentiel ou tertiaire, un dossier Chauffe-eau Solaire complet est composé des éléments comme décrit dans le tableau ci-dessous :

Eléments du dossier Client	
<p>Le devis de l'installation conforme à la législation en vigueur mentionne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'adresse des travaux ; - la Prime économies d'énergie suivi de « soutien public versé par EDF pour la maîtrise de la consommation d'énergie électrique de Martinique intégrant et complétant la contribution financière d'EDF dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie », du montant unitaire exprimé en €, et du montant total de la Prime économies d'énergie. - Les autres primes (FEDER / CTM) ainsi que logo de l'union européenne lorsque le FEDER est mobilisé, disponible sur le site www.europe-martinique.com dans la rubrique « supports de communication ». - la nature, la quantité, la marque et le modèle des matériels posés, - le type de CES (CESli, CES collectif à appoint individualisé ou CES collectif à appoint centralisé), - la surface totale de capteurs posés. - les mentions: « bon pour accord » ou « devis accepté le », la date d'engagement et la signature du client obligatoirement manuscrites avec le cachet du client si c'est une personne morale. <p>Pour l'abonnement, la Prime économies d'énergie est mentionnée, suivant les Solaristes, soit dans le bon de commande soit dans les conditions particulières du contrat d'abonnement qui doit être également fourni en complément du devis.</p>	☑
<p>Si le chantier fait l'objet d'une sous-traitance :</p> <p><u>*le sous-traitant est connu à la création du devis :</u></p> <p>Ajouter sur le devis : « Le client est informé que les travaux seront sous-traités à l'entreprise xxxxx dont le numéro d'immatriculation est xxxx et la référence RGE est yyyy» (obligatoire pour les clients</p>	☑

<p>personnes physiques).</p> <p><u>*le sous-traitant n'est pas connu à la création du devis mais fait partie d'une liste définie de sous-traitant :</u></p> <p>Ajouter sur le devis : « Le client est informé que les travaux seront sous-traités à l'une des entreprises mentionnées ci-après » suivi de la liste des entreprises avec leurs numéros d'immatriculation et leur référence RGE (obligatoire pour les clients personnes physiques).</p> <p><u>*le sous-traitant n'est pas connu à la création du devis :</u></p> <p>Le partenaire ou l'entreprise titulaire du marché fait signer à son client pour acceptation en amont des travaux (au plus tard le jour de la réalisation) un document dans lequel il fait part de son intention de sous-traiter tout ou partie des travaux et précise l'entreprise sous-traitante et ses domaines de qualifications (dont RGE si les travaux l'exigent).</p>	
<p>L'attestation sur l'honneur renseignée et signée par l'Entreprise et le client. La date d'engagement de l'opération est la date d'acceptation de réalisation de l'opération (ex : date du devis ou du bon de commande). La date de signature de l'Entreprise est postérieure à la réalisation des travaux. Attention ce document équivaut à un CERFA et ne doit en aucun cas être modifié.</p> <p>Dans le cas du versement de la Prime économies d'énergie à un client en situation de précarité énergétique on utilisera les modèles d'Attestation sur l'honneur avec les compléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - R1 si le bénéficiaire des travaux et l'occupant du logement où est posé le chauffe-eau solaire sont les mêmes - R2 si le bénéficiaire des travaux et l'occupant du logement où est posé le chauffe-eau solaire sont différents (locataire par exemple) 	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>La facture client conforme à la législation en vigueur mentionne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'adresse des travaux ; - la Prime économies d'énergie, suivi de « soutien public versé par EDF pour la maîtrise de la consommation d'énergie électrique de Martinique intégrant et complétant la contribution financière d'EDF dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie », du montant unitaire exprimé en € / m et du montant total de la Prime économies d'énergie ; - Les autres primes (FEDER / CTM) ainsi que logo de l'union européenne lorsque le FEDER est mobilisé, disponible sur le site www.europe-martinique.com dans la rubrique « supports de communication ». - la quantité, la marque et la référence exacte des matériels posés, - le type de chauffe-eau solaire posé (« mise en place d'un chauffe-eau solaire individuel » ou « mise en place d'un chauffe-eau solaire collectif à appoint centralisé » ou « mise en place d'un chauffe-eau solaire collectif à appoint individualisé ») - la surface totale de capteurs posés. <p>Pour l'abonnement, la facture des travaux adressée au client ou à la société assurant le service pour le compte du client utilisateur du chauffe-eau</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
L'étude de dimensionnement solo ou transol ou bureau d'études en fonction du cas exposé.	<input checked="" type="checkbox"/>
Le cadre de contribution rempli et signé par le partenaire pour les opérations vers les personnes physiques et syndicats de copropriétés.	<input checked="" type="checkbox"/>
Si le client bénéficie de de la Prime économies d'énergie précarité-modeste, l'Entreprise transmet le justificatif de ressource et si nécessaire un document complémentaire qui prouve le lien entre le bénéficiaire et l'adresse de pose (cf. cas de figure article 3.3 justificatif de précarité énergétique)	<input checked="" type="checkbox"/>
Dans le cas de la Primes économies d'énergie « CESI rénovation de l'habitat », l'Entreprise joint le mandat signé par le client déléguant à l'Entreprise la gestion des travaux et le bénéfice de la Prime économies d'énergie	<input checked="" type="checkbox"/>
La certification CSTBat dont le domaine d'emploi de l'avis technique couvre les DOM ou les pièces justificatives de son équivalence	<input checked="" type="checkbox"/>

Transmission des dossiers Chauffe-Eau Solaire par l'Entreprise

Les dossiers de l'offre Chauffe-eau solaire sont à transmettre par l'Entreprise à EDF via un outil de pilotage extranet sécurisé au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de fin des travaux. Passé ce délai, la Prime économies d'énergie correspondante ne pourra plus être réclamée par l'Entreprise à EDF.

L'Entreprise devra y saisir ses affaires, scanner les dossiers d'une taille unitaire maximale de 1 Mo, constituer ses bons de remboursement et suivre l'état d'avancement de ses remboursements.

Tout dossier incomplet, comportant des ratures ou modifications apparentes, ou présentant des non-conformités par rapport aux attentes ne sera pas accepté et n'ouvrira donc pas droit à remboursement. Une demande de complément ou de correction sera alors demandée par EDF.

Les dossiers non conformes feront l'objet d'une demande de complément ou de correction transmise à l'Entreprise par EDF via mail indiquant la (les) non-conformité(s) à corriger sous un délai de dix (10) jours ouvrés.

L'Entreprise s'engage à monter des dossiers de qualité. Ainsi, EDF se réserve le droit de refuser de valider tout dossier ayant été déjà refusé trois (3) fois pour causes de pièces incomplètes ou invalides.

EDF s'engage à valider chaque dossier dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de l'ensemble des pièces conformes.

Modalité de remboursement des Primes économies d'énergie

L'Entreprise établit une facture mensuelle récapitulative des Primes économies d'énergie avancées correspondante aux dossiers Chauffe-eau solaires complets déposés et validés par EDF, qu'il doit scanner et déposer au plus tard le dix (10) du mois M+1 sur le portail extranet partenaire.

La facture devra :

- Porter précisément et exclusivement sur les dossiers validés,
- Mentionner le numéro du Bon de Remboursement affecté lors de chaque saisie dans le portail extranet partenaire.
- Faire apparaître distinctement la Prime économies d'énergie et la Prime FEDER. La Prime économies d'énergie, en tant qu'aide à l'acquisition d'équipement permettant des économies d'énergies n'est pas soumise à TVA.
- Mentionner toute taxe additionnelle.

Au regard du suivi comptable mis en place par EDF, une régularité de la facturation de l'Entreprise est indispensable.

Dans tous les cas, le paiement effectif des Primes économies d'énergie et par conséquent le maintien du partenariat sera conditionné par les résultats des contrôles comme définis à l'article 8 des Conditions générales ainsi que par la validité de la facture.

La dépense afférente est mandatée et liquidée par EDF qui engage le paiement à trente (30) jours à date d'édition de facture par virement bancaire sur le compte du bénéficiaire :

Code Banque :	
Code Guichet :	
N° du Compte :	Clé RIB :
Nom de la Banque :	
Adresse de la banque :	

L'Entreprise transmet directement la facture originale mensuelle récapitulative des Primes économies d'énergie, à :

EDF en Martinique
Service Efficacité Energétique et transition Energétique
Immeuble Les Cascades
Place François Mitterrand
97248 Fort-De-France
A l'attention de xxx

L'Entreprise devra signaler à son interlocuteur EDF toute modification de SIRET afin de mettre à jour le système de comptabilité et ainsi garantir le paiement des primes.

Important :

Dans le cadre de ses relations commerciales permanentes avec les consommateurs d'électricité, EDF est susceptible de passer des conventions de partenariat MDE directement avec ses clients. Ces conventions peuvent également inclure le versement des Primes économies d'énergie Chauffe-eau solaire.

Il est entendu que des CESI faisant déjà l'objet de versement des Primes économies d'énergie Chauffe-eau solaire au travers d'une convention de partenariat MDE passée directement entre EDF et le client ne pourront être repris et intégrés par l'Entreprise dans le cadre du contrat de « Partenaire EDF ».

Afin d'éviter ce risque de « doublon » sur notamment l'attribution de la prime, l'Entreprise doit vérifier auprès de son client que celui-ci n'a pas déjà signé une convention MDE avec EDF portant sur le versement des Primes économies d'énergie Chauffe-eau solaire pour les CESI concernés.

Pour toute installation qui serait réalisée sur des bâtiments résidentiels et tertiaires, l'Entreprise devra au préalable communiquer à EDF si le client final bénéficie d'une aide par exemple du FEDER, de la CTM, du fonds chaleur ou de l'ADEME. Cette information sera impérativement communiquée avant la réalisation du devis par l'Entreprise.

3.8 Complément de l'article 10 des CG : Autorisation d'utilisation de la marque EDF

EDF est propriétaire de tous les supports, logotypes (Contrat de partenariat Installateur Agir Plus d'EDF et supports publicitaires), slogans des campagnes de communication liées à l'opération. Elle pourra, à la demande de l'Entreprise, l'autoriser à utiliser ces supports pour des opérations commerciales ou des communications conformes au Contrat de partenariat Installateur Agir Plus d'EDF (insertion du logo de l'Offre sur papier à en-tête, devis, marquage sur véhicule, etc.).

Dans tous les cas de figure, toute utilisation par l'Entreprise des supports, après une demande écrite adressée à EDF, devra faire l'objet d'un accord écrit par EDF.

3.9 Complément de l'article 15 des CG : Suspension et résiliation du contrat

Le taux de réserve mineure est de 20 % des dossiers contrôlés. Au-delà de ce taux, EDF pourra résilier le contrat de partenariat.

Pour les réserves majeures,

- La **première** réserve majeure constatée entraînera l'émission d'un courrier d'avertissement ;
 - La **deuxième** réserve majeure constatée pourra entraîner une suspension du partenariat pendant une durée de trois (3) mois ;
 - La **troisième** réserve majeure constatée pourra entraîner une suspension du partenariat pendant une durée de six (6) mois
- La **quatrième** réserve majeure constatée pourra entraîner une suspension du partenariat pendant une durée d'un (1) an ;

Toute réserve relevant d'une fraude manifeste entraînera la résiliation du contrat de partenariat.