



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

Conditions d'Application de l'offre CONFORT THERMIQUE

Pour la promotion du confort thermique (Offre Isolation Thermique et Offre Réduction des Apports Solaires) sur le territoire de la Réunion à compter du 1^{er} mars 2019



Programme en faveur de la Maîtrise de la Demande d'Energie piloté par le comité MDE de La Réunion (DEAL, Région Réunion, ADEME, EDF) et financé par l'Etat.

1 CONTEXTE ET OBJET DE L'OFFRE CONFORT THERMIQUE

Le caractère électrique insulaire de la Réunion, 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 de la Réunion de constituer avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), 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 confort thermique s'inscrit dans cette démarche. Cette offre réunit les offres suivantes :

- Offre Isolation Thermique
- Offre Réduction des Apports Solaires

La nature et le niveau d'exigence sont la meilleure réponse aux attentes des clients soucieux d'une réalisation **de qualité**. Une toiture, une façade performante ou une isolation de qualité doit apporter au client au moindre coût et de manière durable, le confort attendu.

L'offre Confort Thermique vise donc à satisfaire le client sur deux attentes vis-à-vis d'une isolation thermique de qualité ou d'un système de réduction des apports solaires de qualité :

- Le confort dans la durée grâce à des entreprises partenaires d'EDF 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 de l'isolant 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 Réunion 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 Confort Thermique s'appuie sur les actions du cadre territorial de compensation de la Réunion suivantes 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 :

- Réunion/ Résidentiel / Isolation de combles ou de toitures (France d'outre-mer)

- Réunion/ Résidentiel précaires/ Isolation de combles ou de toitures (France d'outre-mer)
- Réunion/ Résidentiel très précaires/ Isolation de combles ou de toitures (France d'outre-mer)
- Réunion/ Résidentiel / Réduction des apports solaires par la toiture (France d'outre-mer)
- Réunion/ Résidentiel précaires/ Réduction des apports solaires par la toiture (France d'outre-mer)
- Réunion/ Résidentiel très précaires/ Réduction des apports solaires par la toiture (France d'outre-mer)
- Réunion/ Résidentiel / Pack Isolation Toiture + Réduction apports solaires
- Réunion/ Résidentiel précaires/ Pack Isolation Toiture + Réduction apports solaire
- Réunion/ Résidentiel très précaires/ Pack Isolation Toiture + Réduction apports solaires
- Réunion/ Résidentiel / Protection solaire de mur contre le rayonnement extérieur
- Réunion/ Résidentiel précaires/ Protection solaire de mur contre le rayonnement extérieur
- Réunion/ Résidentiel très précaires/ Protection solaire de mur contre le rayonnement extérieur
- Réunion/ Tertiaire / Isolation de combles ou de toitures hors WE ou usage WE (France d'outre-mer)
- Réunion/ Tertiaire / Réduction des apports solaires par la toiture (France d'outre-mer)
- Réunion/ Tertiaire / Isolation des murs (France d'outre-mer)
- Réunion/ Industrie / Isolation de combles ou de toitures (France d'outre-mer)
- Réunion/ Industrie / Isolation de murs (France d'outre-mer)

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 Confort Thermique.

2 SYNTHÈSE DE L'OFFRE CONFORT THERMIQUE

Peut bénéficier de l'offre Confort thermique, tout client de l'Entreprise ayant acquis et fait poser de l'isolation thermique, une toiture performante ou une protection solaire de mur selon les conditions d'éligibilité suivantes :

Terminologie :

- Résistance Thermique ($[R_{th}] = m^2K/W$) : représente la Résistance thermique d'un isolant. Il exprime la capacité d'un matériau à résister au froid et au chaud. Exprimé en $m^2.K/W$ (Kelvin par Watt), l'indice R_{th} s'obtient par le rapport de l'épaisseur en mètres sur la conductivité thermique du matériau
- Le facteur solaire au sens de la RTAA DOM, noté FS, caractérise globalement la protection d'une paroi ou contre les rayonnements solaires qu'ils soient directs, diffus ou réfléchis. Il dépend de l'orientation, de la présence de pare-soleil et des caractéristiques propres de la paroi.
- Bâtiment existant : bâtiment pour lequel la date d'achèvement des travaux remonte à plus de 2 ans.

Clients et travaux concernés :

	Résidentiel	Tertiaire	Industrie
Type de bâtiment	Bâtiment résidentiel (Maisons individuelles ou appartements) neuf ou existant	Bâtiment tertiaire réservé à une utilisation professionnelle, de surface totale inférieure à 10 000 m ² neuf ou existant	Bâtiment industriel neuf ou existant
Travaux concernés	Combles / toitures : Mise en place d'une isolation thermique en comble perdu ou en rampant de toiture (à l'exception des bâtiments résidentiels neuf au-dessus de 600 m) ou en toiture terrasse		
		Murs : Mise en place d'un doublage isolant (complexe ou sur ossature) sur mur(s) en façade ou en pignon.	

	Murs : Mise en place d'un système assurant une protection solaire des parois verticales opaques (à l'exception des bâtiments résidentiels neuf au-dessus de 600 m)		
	Comble / Toiture : Mise en place d'un système permettant de la réduction des apports solaires par la toiture La toiture peut être constituée d'un système assurant à lui seul le facteur solaire requis ou d'une intégration d'éléments séparés dont la composition permet d'atteindre le facteur solaire requis. L'application de peintures réfléchissantes sur la toiture en place n'est pas éligible dans le cadre de cette fiche.		
	Mise en place d'une isolation thermique en toiture et d'un élément de couverture réflectif. L'objectif est de travailler sur la conduction par l'isolation et de combiner un travail sur la réflexion. La mise en œuvre d'une plus grande épaisseur d'isolant pour compenser le facteur solaire de la couverture ne permettra pas d'être éligible à l'action, il s'agit d'avoir les 2 éléments.		

Cas particulier : chantiers dans les hauts de la Réunion (altitude supérieure à 600m)

Compte tenu de la spécificité du climat dans les hauts (taux d'humidité très important) et au regard de l'état actuel de la connaissance sur le comportement des matériaux hydrophiles en zone très humide, l'Entreprise devra justifier auprès d'EDF, par la délivrance d'une attestation de l'absence de dommages constatés sur les chantiers réalisés avec pose de matériels hydrophiles sur des installations situées à plus de 600 mètres d'altitude (Cf. attestation de non sinistralité en Annexe 14). Ce cas ne s'applique qu'aux actions ci-avant décrites pour lesquels il n'y a pas d'exclusion liée à une altitude supérieure à 600 m.

Critères techniques :

Critères techniques	Résidentiel	Tertiaire	Industrie
isolation murs		$R_{th} \geq 1,2 \text{ m}^2\text{K/W}$	$R_{th} \geq 1,2 \text{ m}^2\text{K/W}$
isolation Toitures/combles	$R_{th} \geq 1,5 \text{ m}^2\text{K/W}$	$R_{th} \geq 1,2 \text{ m}^2\text{K/W}$	$R_{th} \geq 1,2 \text{ m}^2\text{K/W}$
protection solaire murs	$FS \leq 5 \%$		
protection solaire toitures	$FS \leq 3 \%$	$FS \leq 3 \%$	
Isolation + facteur solaire toiture	$FS \leq 3 \%$ et $R_{th} \geq 1,5 \text{ m}^2\text{K/W}$		

Prime économies d'énergie :

Résidentiel

	Résidentiel	Résidentiel « coup de pouce »
Isolation de la toiture	10 € / m ²	15 € / m ²
Réduction apports solaires par la toiture en résidentiel	10 € / m ²	15 € / m ²

Réduction apports solaires par les murs en résidentiel	10 € / m ²	15 € / m ²
Pack Isolation Toiture + réduction apports solaires en résidentiel	20 € / m ²	30 € / m ²

Tertiaire et l'industrie

	Tertiaire	Industrie
Isolation des murs	10 € / m ²	10 € / m ²
Isolation de la toiture		
Réduction apports solaires par la toiture en résidentiel		Pas de prime

Mise en œuvre opérationnelle de l'offre Confort Thermique :

La mise en œuvre de l'offre 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.

3 ELEMENTS COMPLEMENTAIRES DES CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES A L'OFFRE CONFORT THERMIQUE

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 pose de l'isolation thermique ou de parois performantes;
- est averti des responsabilités professionnelles qui lui incombent (attestation d'assurance responsabilité civile);
- se conforme aux règles et prescriptions attachées aux travaux qu'il réalise (règles de l'art, règles de sécurité dont notamment « travail en hauteur », DTU, Avis Techniques, préconisations fournisseur des matériaux isolants...);
- doit justifier son adhésion à la qualification Qualibat en lien avec le type de travaux réalisés
- est dépositaire du signe de qualité RGE sur les domaines de compétences concernés et si le bénéficiaire des travaux est une personne physique.
- est à jour de ses obligations sociales et fiscales

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 une attestation en cours de validité pour le signe de qualité RGE

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

- faire appel exclusivement pour l'installation de l'isolation ou de la toiture performante 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 :

L'Entreprise ou un des représentants de l'Entreprise doit avoir validé une formation répondant au cahier des charges de l'arrêté formation efficacité énergétique DOM RGE (Arrêté du 23 juillet 2015).

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

Mécanisme général de mise en œuvre de l'offre Confort thermique par les parties :

L'Entreprise s'engage à :

- Rappeler le client dans les 48 heures ouvrées après réception d'une demande de devis.
- Présenter et promouvoir auprès de ses clients l'Offre Isolation en assurant une information sur :
 - o les atouts du confort thermique ;
 - o les différents types de travaux primés (combles, mur, ouvrant, plancher et toit terrasse) ;
 - o les matériaux isolants et autres systèmes permettant la réduction des apports solaires ;
 - o les Primes économies d'énergie ;
 - o les conditions d'obtention de ces primes.
- Remettre à ses clients les documents commerciaux relatifs à l'Offre Isolation : dépliant en fonction du type de client : Résidentiel ou Professionnel / Entreprise / Collectivité.
- Conseiller ses clients sur les travaux de confort thermique qu'ils souhaitent entreprendre en leur proposant la solution technique la plus adaptée à leur projet de rénovation.

Pour la pose de l'isolant :

- préconiser du matériel d'isolation performant certifié ACERMI ou équivalent
- évaluer la bonne épaisseur d'isolant à poser pour respecter les conditions techniques de l'offre

Pour la pose d'une toiture ou d'éléments de toiture permettant la réduction des apports solaires, de bardage ventilé pour paroi verticale, pare-soleil verticaux :

- préconiser du matériel permettant la réduction des apports solaires en respectant les conditions techniques de l'offre
- Présente, sous huit (8) jours ouvrés 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) ;
- 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 :

A) Résidentiel / Isolation de combles ou de toitures

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none">• Bâtiments résidentiels (Maisons individuelles ou appartements) existants• Bâtiments résidentiels (Maisons individuelles ou appartements) neufs excepté ceux construits à une altitude supérieure à 600 m.
Travaux concernés	Fourniture et pose d'une isolation thermique en comble perdu ou en rampant de toiture ou en toiture terrasse
Conditions de validation	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place réalisée par un professionnel• lorsque le bénéficiaire est une personne physique: le professionnel qui procède à la réalisation de l'opération est titulaire du signe de qualité Reconnu Garant de l'Environnement (RGE)• Résistance thermique de l'isolation installée est supérieure ou égale à 1,5 m².K/W

B) Résidentiel / Réduction des apports solaires par la toiture

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none">• Bâtiments résidentiels (Maisons individuelles ou appartements)

Travaux concernés	existants
	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments résidentiels (Maisons individuelles ou appartements) neufs
Conditions de validation	<p>Fourniture et pose d'une toiture ou d'éléments de toiture permettant la réduction des apports solaires.</p> <p>La toiture peut être constituée d'un système assurant à lui seul le facteur solaire requis ou d'une intégration d'éléments séparés dont la composition permet d'atteindre le facteur solaire requis.</p> <p>L'application de peintures réfléchissantes sur la toiture en place n'est pas éligible.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place réalisée par un professionnel Facteur solaire de la toiture est inférieur ou égal à 0,03 lorsque le bénéficiaire est une personne physique: le professionnel qui procède à la réalisation de l'opération est titulaire du signe de qualité Reconnu Garant de l'Environnement (RGE)

C) Résidentiel / Pack Isolation Toiture + Réduction apports solaires

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments résidentiels (Maisons individuelles ou appartements) existants Bâtiments résidentiels (Maisons individuelles ou appartements) neufs
Travaux concernés	<p>Mise en place d'une isolation thermique en toiture et d'un élément de couverture réflectif. L'objectif est de travailler sur la conduction par l'isolation et de combiner un travail sur la réflexion.</p> <p>La toiture peut être constituée d'un système assurant à lui seul le facteur solaire requis ou d'une intégration d'éléments séparés dont la composition permet d'atteindre le facteur solaire requis inférieur à 0.03 et en plus il doit posséder un système isolant d'une résistance thermique minimale de 1,5 m².K/W.</p> <p>L'application de peintures réfléchissantes sur la toiture en place n'est pas éligible à l'offre. La mise en œuvre d'une plus grande épaisseur d'isolant pour compenser le facteur solaire de la couverture ne permettra d'être éligible à l'action, il s'agit bien d'avoir les 2 éléments.</p>
Conditions de validation	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place réalisée par un professionnel Facteur solaire de la toiture est inférieur ou égal à 0,03 lorsque le bénéficiaire est une personne physique: le professionnel qui procède à la réalisation de l'opération est titulaire du signe de qualité Reconnu Garant de l'Environnement (RGE) Résistance thermique de l'isolation installée est supérieure ou égale à 1,5 m².K/W

D) Résidentiel /Protection solaire de mur contre le rayonnement extérieur

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments résidentiels (Maisons individuelles ou appartements) existants Bâtiments résidentiels (Maisons individuelles ou appartements) neufs excepté ceux construits à une altitude supérieure à 600 m
Travaux concernés	<p>Mise en place d'un système assurant une protection solaire de 0.05 sur les parois verticales opaques (bardage ventilé, pare-soleil verticaux, isolation thermique).</p>
Conditions de validation	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place réalisée par un professionnel La protection solaire de mur doit concerner au moins 80% de la surface concernée La protection solaire doit respecter un DTU sur la technique utilisée (bardage ventilé, pare soleil verticaux, isolation thermique) Facteur solaire est inférieur ou égal à 0,05 quelle que soit l'orientation et est évaluée selon la méthode de calcul décrite dans l'arrêté du 30 mars 2009 et du 25 mai 2011 (définition des exigences sur les travaux éligibles, respectivement pour la métropole et l'outre-

	mer) • lorsque le bénéficiaire est une personne physique: le professionnel qui procède à la réalisation de l'opération est titulaire du signe de qualité Reconnu Garant de l'Environnement (RGE)
--	---

E) Tertiaire / Isolation de combles ou de toitures hors WE ou usage WE

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments tertiaires existants (y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m²) Bâtiments tertiaires neufs y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m²)
Travaux concernés	Fourniture et pose d'une isolation thermique en comble perdu, en rampant de toiture ou en toiture terrasse
Conditions de validation	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place réalisée par un professionnel Résistance thermique de l'isolation installée est supérieure ou égale à 1,2 m².K/W

F) Tertiaire / Réduction des apports solaires par la toiture

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments tertiaires existants (y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m²) Bâtiments tertiaires neufs y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m²)
Travaux concernés	Mise en place d'une toiture ou d'éléments de toiture permettant la réduction des apports solaires. La toiture peut être constituée d'un système assurant à lui seul le facteur solaire requis ou d'une intégration d'éléments séparés dont la composition permet d'atteindre le facteur solaire requis. L'application de peintures réfléchissantes sur la toiture en place n'est pas éligible
Conditions de validation	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place réalisée par un professionnel Facteur solaire de la toiture est inférieur ou égal à 0,03

G) Tertiaire / Isolation des murs

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments tertiaires existants (y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m²) Bâtiments tertiaires neufs (y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m²)
Travaux concernés	Mise en place d'un doublage isolant (complexe ou sur ossature) sur mur(s) en façade ou en pignon.
Conditions de validation	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place réalisée par un professionnel Résistance thermique de l'isolation installée est supérieure ou égale à 1,2 m².K/W

H) Industrie / Isolation de combles ou de toitures

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments industriels existants (y compris ceux de surface totale

Travaux concernés	supérieure à 10 000 m ²)
	• Bâtiments tertiaires neufs (y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m ²)
Conditions de validation	Mise en place d'une isolation thermique en plancher de combles, en rampant de toiture ou en toiture terrasse.
	• Mise en place réalisée par un professionnel
	• Résistance thermique de l'isolation installée est supérieure ou égale à 1,2 m ² .K/W

I) Industrie / Isolation de murs

Critères	Descriptions
Type de bâtiment	<ul style="list-style-type: none"> Bâtiments industriels existants (y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m²) Bâtiments industriels neufs (y compris ceux de surface totale supérieure à 10 000 m²)
Travaux concernés	Mise en place d'un doublage isolant (complexe ou sur ossature) sur mur(s) en façade ou en pignon.
Conditions de validation	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place réalisée par un professionnel Résistance thermique de l'isolation installée est supérieure ou égale à 1,2 m².K/W

Critères techniques

Les travaux susceptibles d'être réalisés sont à minima conformes aux exigences des fiches d'opérations standardisées CEE suivantes :

- IND-EN-101 : isolation des murs (France d'outre-mer) ;
- IND-EN-102 : isolation combles ou toiture (France d'outre-mer).
- BAT-EN-106 : isolation combles ou toiture (France d'outre-mer).
- BAT-EN-108 : isolation des murs (France d'outre-mer) ;
- BAR-EN-107 : isolation des murs (France d'outre-mer) ;
- BAR-EN-106 : isolation combles ou toiture (France d'outre-mer) ;
- BAR-EN-109 : résidentiel : réduction des apports solaires par la toiture (France d'outre-mer).
- BAT-EN-109 : tertiaire : réduction des apports solaires par la toiture (France d'outre-mer)

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

Pour les isolants :

La résistance thermique est supérieure ou égale à 1,5 m².K/W dans les bâtiments résidentiels et à 1,2 m².K/W pour les bâtiments réservés à des usages professionnels. Elle est évaluée selon les normes suivantes :

- pour les isolants non réfléchissants : normes NF EN 12664, NF EN 12667 ou NF EN 12939 ;
- pour les isolants réfléchissants : norme NF EN 16012.

validés soit par :

- la marque de certification de produit ACERMI ;
- un avis technique valide du CSTB avec suivi CTAT (Comité Technique de l'Avis Technique) ;
- un document technique d'application (DTA) valide du CSTB avec suivi CTAT ;
- des caractéristiques de performances et de qualités équivalentes établies par un organisme établi dans l'Espace économique européen et accrédité selon les normes figurant dans les fiches CEE Outre-Mer isolation.

Ils doivent être installés par un installateur

Pour les systèmes permettant la réduction des apports solaires :

Les systèmes installés doivent posséder des caractéristiques de performances suivantes :

- le facteur solaire est inférieur ou égal à 5 % pour les murs et inférieur ou égal à 3% pour les toitures

validés par :

- Cas de la mise en place d'un système de toiture assurant à lui seul le facteur solaire requis :

Un document qui indique que le dispositif de marque et référence mis en place est un système de toiture permettant la réduction des apports solaires par la toiture et précise son facteur solaire. En cas de mention d'une date de validité, ce document est considéré comme valable jusqu'à un an après sa date de fin de validité.

- Cas de la pose d'éléments séparés dont la composition permet d'obtenir le facteur solaire requis : Une note de calcul, établie, datée et signée par le professionnel ou un bureau d'étude reprenant le calcul du facteur solaire à partir d'une méthode reconnue comme par exemple «Mayénergie » ou « Batipays ».

Ils doivent être installés par un installateur

Prime économies d'énergie

EDF verse une 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 Réunion 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 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 isolant dans les conditions de l'offre.

Le montant des Primes économies d'énergie est fondé sur la prime optimale définie dans le cadre de compensation de la Réunion validé par le comité MDE pour les actions cités dans l'article 1. Elle est différenciée selon la surface isolée comme indiqué dans l'article 2.

Conditions pour pouvoir bénéficier de la Prime économies d'énergie « coup de pouce » :

Sous réserve de remplir les conditions, les clients « précaires » au sens de l'Agence Nationale de l'Amélioration 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	24 784	44 592
Par personne supplémentaire	+4 385	+ 5 617

Justificatifs à fournir pour l'attribution de la Prime économies d'énergie « coup de pouce » :

1. 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 : 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

2. si nécessaire un document attestant de la correspondance entre l'adresse des travaux et l'adresse du justificatif de ressource. Quatre cas de figure :
- 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);
 - 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 mentionnée sur le justificatif de précarité est l'adresse des travaux (1) ;
 - le bénéficiaire est 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, 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 bénéficiaire et l'adresse des travaux (2) ;
 - 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 économies d'énergie 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.

La prime est répercutée intégralement par l'Entreprise sur le devis et la facture du client pour toute installation d'un isolant dans les conditions requises. 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 HT dans le cas contraire.

La Prime économies d'énergie ne pourra pas dépasser le montant de la facture du partenaire. Par exemple, pour une facture d'un montant de 1 100€HT pour l'isolation de 100m2 de toiture chez un client très précaire, la Prime économies d'énergie de combles précaires sera de 1 100€ et non 1 500€ HT.

Une installation ayant déjà bénéficiée de la Prime économies d'énergie ne pourra pas en bénéficier de nouveau pour les mêmes travaux :

- durée de vie pour l'isolation : 30 ans
- durée de vie pour réduction d'apports solaires en toiture : 30 ans
- durée de vie pour protection de mur contre le rayonnement extérieur : 30 ans.

Un bilan périodique des résultats obtenus sera réalisé entre EDF et les partenaires Agir Plus d'EDF. Le montant de la Prime économies d'énergie est susceptible d'évoluer en fonction de l'efficacité de cette prime.

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 :

- concevoir et installer le système dans les règles de l'art et le respect de la réglementation notamment par :
 - o Le respect des DTA, DTU, AT, (etc...) conformément à l'isolant choisi
 - o La vérification de l'étanchéité de la toiture et des murs avant la pose de l'isolant pour éviter les infiltrations d'eau liquide dans les parois
- sur le caractère non hydrophile du matériel posé dans les chantiers situés à plus de 600m d'altitude (pour les chantiers non concernés par l'exclusion liée à une altitude supérieure à 600 m).
- sélectionner de méthodes de travail permettant de réduire au minimum l'émission de fibres de poussière ;
- à informer EDF par tous moyens de la date de début des travaux afin d'organiser des visites de contrôle en cours du chantier.
- Respecter les délais convenus avec le client et réaliser les travaux dans un délai de 12 mois suivant la signature du devis. Passé ce délai EDF ne garantira 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 :

- procéder à la réception des travaux en présence du client ;
- 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, la récupération et le traitement conforme des déchets issus de l'activité (récupération d'isolants obsolètes s'il s'agit d'un remplacement de matériel).
- informer les clients du passage éventuel d'un auditeur mandaté par EDF, après travaux, pour le contrôle de l'installation.
- informer des clients des autres possibilités permettant de faire des économies d'énergies (climatisation de classe A+++, éclairage performant, chauffe-eau solaire, etc...) ;

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

L'Entreprise s'engage

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 la Réunion. 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 les fiches de contrôle de la qualification Qualibat. Ils porteront notamment sur les points suivants :

- cohérence entre les éléments mentionnés dans les factures et ceux réellement présents sur l'installation et notamment :
 - o matériaux installés différents de ceux figurant dans le dossier,
 - o surface de travaux inférieure à celle figurant sur la facture,
 - o résistance thermique inférieure à celle figurant sur la facture,
 - o facteur solaire supérieur à celui figurant sur la facture,
- non-continuité de la pose d'isolant (attendue pour éviter les ponts thermiques),
- non-respect de la bonne épaisseur d'isolant en tout point,
- non traitement des ponts thermiques quand cela est possible.
- non-respect de l'esthétique du bâtiment.

- cohérence entre les éléments mentionnés 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 (dans le cas où la Prime économie aurait déjà été versée, le partenaire s'engage à la rembourser).

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 par l'Entreprise

Pour chaque secteur, Résidentiel ou tertiaire, un dossier Confort Thermique complet est composé des éléments comme décrit dans le tableau ci-dessous :

Eléments du dossier Client	
<p>Le devis ou bon de commande, conforme à la législation en vigueur mentionne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'adresse des travaux ; - la Prime économies d'énergie ou la Prime économies d'énergie coup de pouce si elle est justifiée suivi de « soutien public versé par EDF pour la maîtrise de la consommation d'énergie électrique de La Réunion intégrant et complétant la contribution financière d'EDF dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie. », du montant unitaire exprimé en € / m², et du montant total de la prime ; <p><u>Pour la pose d'isolants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La fourniture et la pose d'isolant suivi de la surface posé ; - La nature, la marque, la référence complète de l'isolant posé et la référence de la certification Acermi; - L'épaisseur et la résistance thermique mesurée selon la norme xxx (cf critère technique article 3/5). <p><u>Pour la mise en place d'un système de toiture assurant à lui seul le facteur solaire requis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la mise en place d'un système de toiture, permettant la réduction des apports solaires et la surface de toiture couverte par le dispositif; - La nature, la marque, la référence complète du système posé ; - le facteur solaire du système de toiture ; <p><u>Pour la pose d'éléments séparés dont la composition permet d'obtenir le facteur solaire requis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la mise en place d'une toiture, ou d'éléments de toiture, constituée d'éléments séparés permettant la réduction des apports solaires et la surface de toiture couverte par le dispositif ; - la liste des éléments constituant la toiture et leurs caractéristiques techniques (couleur ou coefficient d'absorption, résistance thermique, émissivité, ... selon la nature des matériaux). - 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>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 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> 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 d'acceptation 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. Dans le cas du versement de la prime économies d'énergie précarité-modeste » 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 réalisée l'installation sont les mêmes - R2 si le bénéficiaire des travaux et l'occupant du logement où est réalisée l'installation sont différents (locataire par exemple) 	☑
<p>La facture client conforme à la législation en vigueur qui fait clairement apparaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'adresse des travaux ; - la Prime économies d'énergie ou Prime économies d'énergie coup de pouce si elle est justifiée, suivi de « soutien public versé par EDF pour la maîtrise de la consommation d'énergie électrique de La Réunion 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. <p><u>Pour la pose d'isolants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La fourniture et la pose d'isolant suivi de la surface posé ; - La nature, la marque et le type des isolants posés ; - la résistance thermique mesurée selon la norme xxx (cf. critère technique article 3/5). <p><u>Pour la mise en place d'un système de toiture assurant à lui seul le facteur solaire requis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la mise en place d'un système de toiture, permettant la réduction des apports solaires ; - le facteur solaire du système de toiture ; - la surface de toiture couverte par le dispositif. <p><u>Pour la pose d'éléments séparés dont la composition permet d'obtenir le facteur solaire requis :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la mise en place d'une toiture, ou d'éléments de toiture, constituée d'éléments séparés permettant la réduction des apports solaires ; - la liste des éléments constituant la toiture et leurs caractéristiques techniques (couleur ou coefficient d'absorption, résistance thermique, émissivité, ... selon la nature des matériaux) ; - le facteur solaire du système mis en place ; - la surface de toiture couverte par le dispositif. 	☑
<p>Pour les bénéficiaires en situation de précarité énergétique, le justificatif de ressource et si nécessaire un document complémentaire qui prouve la concordance entre le bénéficiaire et l'adresse de pose (cf. cas de figure article 3.3)</p>	☑
<p>Pour les personnes physiques et les syndicats de copropriété, le cadre de contribution renseigné</p>	☑
<p>Pour la pose d'éléments séparés dont la composition permet d'obtenir le facteur solaire requis, la note de calcul, établie, datée et signée par le professionnel ou un bureau d'étude reprenant le calcul du facteur solaire</p>	☑
<p>Le certificat ACERMI en cours de validité des isolants posés ou équivalent (cf. paragraphe terminologie) Ou pour les systèmes de toitures permettant la réduction des apports solaires : document issu du fabricant ou d'un organisme établi dans l'Espace économique européen et accrédité selon la norme 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</p>	☑

Transmission des dossiers par l'Entreprise et validation par EDF

Les dossiers complets sont constitués puis transmis par l'Entreprise à EDF via l'outil de pilotage (extranet) au plus tard dans les trente (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.

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.

Les dossiers non conformes feront l'objet d'une information transmise à l'Entreprise par EDF via l'outil de pilotage 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 Confort Thermique 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 ou la Prime économies d'énergie « coup de pouce ». 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.

La dépense afférente est mandatée et liquidée par EDF qui engage le paiement à 30 jours à date de réception de facture par virement bancaire sur le compte de l'Entreprise.

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

EDF Service Efficacité Energétique
8 Avenue Georges Brassens
CS 62009
97744 SAINT-DENIS MESSAG CEDEX
A l'attention de Vanessa BOISDEDU

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 pour les travaux décrits dans les présentes conditions d'application.

Il est entendu que des travaux faisant déjà l'objet de versement des Primes économies d'énergies 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 économies d'énergie, 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 pour des travaux de l'offre Confort Thermique.

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 REGION REUNION 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 (charte « Installateur Partenaire Agir Plus d'EDF » et supports publicitaires), slogans des campagnes de communication liées à l'opération et pourra à la demande de l'entreprise signataire l'autoriser à utiliser ces supports pour des opérations commerciales ou des communications conformes au Contrat « Installateur Partenaire 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 partenaire 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 entrainera la résiliation du contrat de partenariat.