

Charte d'engagement pour le FONDS AIR BOIS entre les professionnels du chauffage au bois et les financeurs de l'opération

L'opération de modernisation du chauffage domestique au bois a pour objectif d'améliorer la qualité de l'air dans la vallée de l'Arve. La réussite de cette opération, pilote et unique en France, repose sur l'adhésion des ménages aux changements demandés : remplacement des appareils anciens, attention sur la qualité du combustible, et adoption de pratiques adaptées, telles que la bonne utilisation du matériel, l'achat d'un bois de qualité, l'allumage par le haut, l'entretien et le ramonage, le renoncement aux feux de jardins, etc.

Pour cela, les professionnels (installateurs, ramoneurs, fabricants, fournisseurs de combustibles, ...) jouent un rôle primordial d'« ambassadeurs », pour relayer la communication auprès de leur clientèle et assurer un service de qualité, à la hauteur des ambitions collectives. Cette charte liste les engagements des financeurs et professionnels pour proposer cette haute qualité de service auprès des particuliers.

« Le professionnel partenaire de l'opération du Fonds-Air-Bois :

CAPACITE PROFESSIONNELLE

1. certifie qu'il est inscrit au registre des métiers et/ou du commerce et des sociétés, qu'il est légalement à jour de ses cotisations sociales et fiscales. Dans le cas des installateurs, il dispose d'une garantie décennale ;
2. l'installateur certifie, en outre, qu'il possède une formation reconnue au métier de chauffagiste et une qualification « Reconnue Garant de l'environnement » (RGE) relative à la pose et au tubage d'appareils de chauffage domestique au bois (Qualibois Air ou Eau ou Qualibat 84-11) ;
3. le ramoneur certifie, en outre, qu'il possède une formation professionnelle reconnue pour l'exercice de ses prestations ;

INFORMATION DE LA CLIENTELE

4. informe le client sur la marche à suivre pour obtenir la subvention du Fonds Air-Bois, ainsi que le crédit d'impôt, et lui remet les documents nécessaires ;
5. indique à ses clients que seul le matériel Flamme verte 5 étoiles, ou équivalent, avec émissions de poussières inférieures à 50 mg/Nm³ est éligible au « fonds Air-Bois » ;
6. communique à ses clients une information sur l'intérêt de la marque « Rhône-Alpes bois bûches » (RA2B), sur l'importance d'utiliser du bois sec (moins de 20 % d'humidité) comme sur l'importance du bon entreposage du bois bûche. Dans le cas de granulés, il informe sur les signes de qualité correspondants ;
7. rappelle à son client le devoir d'entretien de son installation et de ramonage des conduits d'évacuation des fumées, voire de mise en conformité (cf. point 10) ;
8. s'engage à donner à ses clients, lors de son intervention, une information sur les besoins de rénovation énergétique du logement et à transmettre des contacts pour aller plus loin (Contact de l'Espace Info Energie Prioriterre et plaquette ADEME « rénovation performante ») ;

QUALITE DE LA PRESTATION (CAS D'UN INSTALLATEUR)

9. dimensionne la puissance de l'appareil de chauffage au plus près des besoins des clients et en tenant compte des objectifs de l'économie de chauffage ;
10. apporte une attention vigilante sur la conformité du conduit d'évacuation des fumées avec l'appareil de chauffage et prescrit les travaux nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité et aux normes techniques en vigueur. Il n'accepte aucune décharge de la part du client en raison de sa responsabilité qu'il engage ;
11. réalise le chantier conformément aux spécifications techniques du constructeur de matériel de chauffage ;
12. rédige dans la facture les mentions obligatoires à l'obtention de l'aide financière du Fonds Air Bois, et au crédit d'impôt développement durable ;

13. *accompagne le client dans la rédaction du dossier de demande d'aide (fiche 1), et en signe l'attestation sur l'honneur ;*
14. *s'engage à proposer un prix loyal à ses clients et ne pas profiter de la mise en place du fonds de modernisation pour augmenter le tarif de ses prestations ;*
15. *élimine le vieux matériel dans un circuit de traitement reconnu, avec établissement d'un bordereau de prise en charge qui est transmis au client ;*

QUALITE DE LA PRESTATION (CAS D'UN FOURNISSEUR DE BOIS)

16. *informe le client sur l'humidité du bois livré et le soin à apporter en matière d'entreposage ;*
17. *transmet les bonnes pratiques d'usage du bois (humidité inférieure à 20% à l'utilisation, qualité du bois à brûler, allumage par le haut) ;*
18. *rappelle les obligations de ramonage et transmet la liste des professionnels signataires de la charte ;*

SERVICE APRES-VENTE

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

CLUB DES PROFESSIONNELS PARTENAIRES

20. *s'efforce de participer aux séances d'échange du Club des professionnels partenaires du Fonds Air Bois pour partager son expérience et se tenir informé de l'actualité du PPA et des dernières informations professionnelles utiles.*

Signature et cachet de l'entreprise :

Date :

Par ailleurs les financeurs et l'animateur du FONDS AIR BOIS se sont engagés à :

1. *mettre en valeur les professionnels et leurs engagements dans la communication du Fonds Air-Bois, et notamment sur le site Internet de l'opération ;*
2. *doter les professionnels partenaires en supports et documents d'information pour leurs contacts clientèle ;*
3. *animer et financer les réunions du Club des professionnels partenaires, avec l'appui de leurs organisations professionnelles (CAPEB, FFB, FIBRA) ;*
4. *dresser un bilan régulier et détaillé sur les données techniques et économiques de l'opération et le communiquer de façon privilégiée dans le cadre du Club des professionnels ;*
5. *tenir compte des remarques des professionnels, émises dans le cadre des rencontres du Club, pour perfectionner la conduite de l'opération et en accentuer les résultats ;*
6. *prendre en charge financièrement des contrôles d'installations, en complément de ceux prévus dans la labellisation QUALIBOIS.*

Le FONDS AIR BOIS, un outil du Plan de protection de l'Atmosphère de la Vallée de l'Arve,

Porté par:



Animé et géré par:



Financé et réalisé en partenariat avec :



Financé par :



Partenaires:

