

# ANNEXE 2 : REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE LOGEMENTS INDIVIDUELS

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
Article 1 – Objet du règlement.....	3
Article 2 – Champ d'application territorial .....	3
Article 3 – Obligations générales du SPEE .....	3
<b>CHAPITRE II – L'ABONNEMENT.....</b>	<b>3</b>
Article 4 – Demande, souscription d'abonnement et exercice du droit de rétractation .....	3
Article 5 – Conditions d'obtention de l'abonnement.....	4
Article 6 – Durée du contrat d'abonnement .....	4
Article 7 – Modifications et résiliation de l'abonnement .....	4
<b>CHAPITRE III – LE SERVICE PUBLIC DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE AUPRES DES PROPRIETAIRES D'UNE MAISON INDIVIDUELLE .....</b>	<b>6</b>
Article 8 – Mission d'information et de conseil auprès des usagers.....	6
Article 9 – Mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des abonnés .....	6
Article 10 – Réalisation et financement des travaux .....	7
10.1 - Option 1 – Maîtrise d'ouvrage déléguée et financement des travaux par Hauts-de-France Pass Rénovation.....	7
10.2 – Option 2 – Assistance à maîtrise d'ouvrage de Hauts-de-France Pass Rénovation et réalisation des travaux par des entreprises de travaux choisies par l'abonné et financement des travaux par l'abonné .....	9
Article 11 – Accompagnement des abonnés pour le suivi des consommations énergétiques.....	9
Article 12 – Modalités d'intervention des agents de Hauts-de-France Pass Rénovation et des entreprises de travaux - Accès .....	10
Article 13 – Pose d'équipements de suivi des consommations .....	10
<b>CHAPITRE IV - OBLIGATIONS DES ABONNES.....</b>	<b>10</b>
<b>CHAPITRE V – DISPOSITIONS FINANCIERES.....</b>	<b>11</b>
Article 14 – Montant des échéances du SPEE - Principe .....	11
Article 15 – Calcul et paiement du montant des échéances du SPEE pour l'abonné propriétaire d'une maison individuelle .....	12
Article 16 – Révision du montant des prestations assurées par Hauts-de-France Pass Rénovation .....	14
Article 17 – Recouvrement des échéances du SPEE.....	14
<b>CHAPITRE VI – DISPOSITIONS D'APPLICATION.....</b>	<b>14</b>

Article 18 – Responsabilités de Hauts-de-France Pass Rénovation, garanties et assurances	
14	
Article 19 – Données personnelles.....	14
Article 20 – Réclamations et voies de recours.....	15
80000 Amiens	15
Article 21 – Date d’application.....	15
Article 22 – Modification du règlement .....	15
Article 23 – Clause d’exécution .....	15

## **CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES**

### **Article 1 – Objet du règlement**

Le présent règlement régit les relations entre le service public de l'efficacité énergétique et ses usagers et abonnés.

Le service public de l'efficacité énergétique sera désigné dans les articles suivants par le terme générique de « SPEE ».

Tous les usagers, qu'ils soient ou non abonnés, sont soumis de plein droit aux dispositions du présent règlement et aux modifications qui pourraient lui être apportées selon la procédure prévue à l'article 22.

Il définit :

- les prestations assurées par le SPEE, mises en œuvre par la Régie régionale du Service Public de l'Efficacité Energétique dont la dénomination commerciale est « Hauts-de-France Pass Rénovation » ;
- les obligations respectives du SPEE et des usagers et abonnés ;
- les conditions et modalités de fonctionnement et d'accès au SPEE.

La Régie régionale du Service Public de l'Efficacité Energétique, agréée en qualité de société de tiers-financement par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et autorisée à exercer des activités de crédit conformément au paragraphe 8 de l'article L511-6 du Code monétaire et financier, peut proposer une offre de tiers-financement, tel que défini aux articles L.381-1 et suivants du Code de la construction et de l'habitation.

L'offre de tiers-financement est, le cas échéant, formalisée entre Hauts-de-France Pass Rénovation et l'abonné propriétaire d'une maison individuelle par la conclusion d'un contrat de prêt (le « Prêt de Tiers-Financement »).

### **Article 2 – Champ d'application territorial**

Le présent règlement s'applique sur l'ensemble du territoire de la Région Hauts-de-France.

### **Article 3 – Obligations générales du SPEE**

Dans le cadre de sa mission, le SPEE est tenu :

- d'assurer la continuité du service, et son bon fonctionnement.
- de faire droit à toute demande d'abonnement dans les conditions définies au présent règlement, sous réserve de la satisfaction, par le demandeur, des conditions posées à l'article 5 ;
- d'apporter à l'utilisateur et à l'abonné tout conseil et information relatifs aux modalités d'application du présent règlement.

## **CHAPITRE II – L'ABONNEMENT**

### **Article 4 – Demande, souscription d'abonnement et exercice du droit de rétractation**

#### **4.1. Demande et souscription d'un abonnement**

La demande de souscription d'abonnement doit être formulée auprès de Hauts-de-France Pass Rénovation, sur place par l'intermédiaire du technicien de la rénovation, par téléphone ou par mail. Suite à cette demande, un exemplaire du règlement de service est communiqué au demandeur ainsi qu'un modèle de contrat d'abonnement, dont le contenu lui est présenté, à sa demande, en détail par un agent de Hauts-de-France Pass Rénovation par téléphone.

Le demandeur devient abonné au SPEE à compter de la signature d'un contrat d'abonnement, en deux exemplaires, dont un est remis à l'abonné et l'autre conservé par Hauts-de-France Pass Rénovation. La signature du contrat d'abonnement emporte acceptation des dispositions du présent règlement.

#### **4.2. Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du code de la consommation, en cas de souscription au contrat à distance ou hors établissement, l'abonné dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de prise d'effet du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalité, en adressant un message à Hauts-de-France Pass Rénovation à l'adresse figurant sur son contrat d'abonnement, dans lequel il mentionnera explicitement le fait qu'il souhaite exercer son droit de rétractation dans l'objet et/ou dans le corps de son message.

Dans les (14) jours suivant l'exercice par l'abonné de son droit de rétractation, Hauts-de-France Pass Rénovation remboursera à l'abonné la totalité des sommes déjà versées, à l'exception des montants dus au titre des prestations déjà réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation entre la signature du contrat et l'exercice du droit de rétractation par l'abonné.

#### **Article 5 – Conditions d'obtention de l'abonnement**

Les abonnements sont accordés aux propriétaires de biens immobiliers pouvant justifier de leur qualité de propriétaire par un titre.

#### **Article 6 – Durée du contrat d'abonnement**

L'abonnement est consenti pour une durée déterminée, fixée dans le contrat d'abonnement.

#### **Article 7 – Modifications et résiliation de l'abonnement**

##### **7.1. Modifications**

Le changement des conditions de l'abonnement donne lieu, soit à l'établissement d'un simple avenant au contrat d'abonnement, soit à une seule mise à jour des données relatives à l'abonné et/ou à son abonnement.

##### **7.2. Résiliation du contrat d'abonnement à l'initiative de l'abonné propriétaire d'une maison individuelle (si souscription de l'Option 1) à compter de l'établissement du procès-verbal de travaux**

Dans le cas où l'abonné propriétaire d'une maison individuelle, a souscrit l'Option 1 prévue à l'article 10.1, il peut, à compter de l'établissement du procès-verbal de réception des travaux (article 10.1.1), présenter une demande de résiliation de plein droit de son contrat d'abonnement et son Prêt de Tiers-Financement, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à Hauts-de-France Pass Rénovation, à l'adresse figurant sur son contrat d'abonnement. Il précise la date souhaitée de prise d'effet de la résiliation.

Hauts-de-France Pass Rénovation adresse alors à l'abonné, dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande de résiliation, un récapitulatif du montant des sommes restant dues au titre de la redevance le cas échéant et des mensualités du Prêt de Tiers-Financement, sous la forme d'une facture d'arrêt

d'abonnement. Cette résiliation s'effectue sans pénalités pour l'abonné.

La résiliation du contrat d'abonnement est subordonnée au règlement de la totalité des sommes restant dues stipulées dans la facture, correspondant aux prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation et non réglées par l'abonné.

La résiliation du contrat prendra effet à la date d'encaissement par Hauts-de-France Pass Rénovation de l'ensemble des sommes restant ainsi dues, réglées par l'abonné.

### **7.3. Fin anticipée pour dépassement excessif (i) du délai de consultation des entreprises ou (ii) du devis estimatif**

Dans l'hypothèse où, lors de la mise en concurrence des entreprises de travaux, Hauts-de-France Pass Rénovation (i) ne parvient pas à recueillir des devis dans un délai de six (6) mois à compter de la signature du contrat d'abonnement ou (ii) recueille des devis aboutissant à faire dépasser le montant des travaux de rénovation de plus de dix (10) % du montant du devis estimatif soumis à l'abonné, et figurant en **annexe 1** au contrat d'abonnement, l'abonné dispose du droit de demander la fin par anticipation du contrat d'abonnement.

Hauts-de-France Pass Rénovation rappelle cette faculté à l'abonné lors de la communication des devis obtenus, si ces devis aboutissent à faire dépasser le montant des travaux de rénovation de plus de dix (10) % du montant du devis estimatif soumis à l'abonné, ou s'ils sont communiqués tardivement par rapport au délai précité.

L'abonné dispose alors d'un délai de trente (30) jours pour faire connaître sa décision à Hauts-de-France Pass Rénovation ; en l'absence de réponse dans ce délai, les devis sont réputés refusés par le propriétaire, et le contrat d'abonnement prendra fin par anticipation.

Hauts-de-France Pass Rénovation adresse alors à l'abonné un récapitulatif du montant des sommes dues au titre de la redevance sous la forme d'une facture d'arrêt d'abonnement.

### **7.4. Résiliation pour faute**

Le contrat d'abonnement et/ou le Prêt de Tiers-Financement peuvent être résiliés de plein droit par (i) Hauts-de-France Pass Rénovation ou (ii) l'abonné, un (1) mois après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en cas de manquement grave ou répété de l'autre partie à une des obligations prévues au contrat d'abonnement ou au Prêt de Tiers-Financement. L'abonnement peut, en particulier, être résilié de plein droit par Hauts-de-France Pass Rénovation en cas de non-paiement des échéances et autres sommes dues par l'abonné ou le copropriétaire concerné en vertu de l'un ou l'autre de ces contrats ou de refus d'accès répété (trois fois successive) au bien immobilier.

En cas d'exercice par Hauts-de-France Pass Rénovation de sa faculté de résiliation de plein droit, il adresse à l'abonné une facture, récapitulant les sommes restant dues, qui doivent être réglées selon les modalités prévues à l'article 17.

En cas d'exercice, par l'abonné, de sa faculté de résiliation de plein droit, il est redevable du montant des prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation et non réglées par celui-ci.

### **7.5. Décès de l'abonné**

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis de Hauts-de-France Pass Rénovation de toutes les sommes dues en vertu de son abonnement et/ou du Prêt de Tiers-Financement.

En cas de décès de l'abonné, l'abonnement et/ou le Prêt de Tiers-Financement se

poursuivent, sauf demande de résiliation effectuée selon les modalités prévues à l'article 7.2, ou de changement d'abonnement effectué selon les modalités prévues à l'article 7.1, de la part des héritiers ou des ayants droit.

Hauts-de-France Pass Rénovation doit en être informé afin de procéder au changement d'abonné. En l'absence de désignation par les héritiers ou les ayants droit d'un titulaire au nom duquel un nouvel abonnement peut être établi, Hauts-de-France Pass Rénovation a la faculté de résilier l'abonnement et/ou le Prêt de Tiers-Financement en cours, dans un délai d'un (1) mois après qu'il ait eu connaissance du décès de l'abonné.

Le décès d'un des conjoints n'entraîne pas la modification du contrat d'abonnement et/ou du Prêt de Tiers-Financement existant, à moins que la demande n'en soit faite expressément par le conjoint survivant.

#### **7.6. Cession du bien immobilier non soumis à la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis**

La cession du bien immobilier ayant fait l'objet des travaux de rénovation énergétique inclus dans l'abonnement au SPEE est une cause de résiliation automatique et de plein droit du contrat d'abonnement et du Prêt de Tiers-Financement. Cette cession donne lieu à information obligatoire de Hauts-de-France Pass Rénovation par l'abonné, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la signature du compromis de vente.

L'abonné communique également à Hauts-de-France Pass Rénovation les coordonnées du ou des notaires chargés de la cession.

Hauts-de-France Pass Rénovation adresse alors à l'abonné un récapitulatif du montant des échéances restant dues (composé du montant (i) des prestations prévues aux

articles 9 et 11 et (ii) du remboursement du coût des travaux de rénovation, réalisés et non réglés), sous la forme d'une facture d'arrêt d'abonnement, dans un délai d'un (1) mois à compter de l'information adressée par l'abonné.

La résiliation du contrat d'abonnement et du Prêt de Tiers-Financement est subordonnée au règlement de la totalité des échéances ainsi que des sommes restant dues, stipulées dans la facture d'arrêt d'abonnement, correspondant aux prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation et non réglées par l'abonné. La résiliation du contrat d'abonnement et du Prêt de Tiers-Financement prendra effet à la date d'encaissement par Hauts-de-France Pass Rénovation du solde des échéances et des autres sommes restant dues, réglées par l'abonné.

### **CHAPITRE III – LE SERVICE PUBLIC DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE AUPRES DES PROPRIETAIRES D'UNE MAISON INDIVIDUELLE**

#### **Article 8 – Mission d'information et de conseil auprès des usagers**

Le SPEE assure une mission de conseil auprès des propriétaires dans leur opération de rénovation énergétique.

Cette mission est assurée gratuitement auprès du public, usagers du SPEE.

#### **Article 9 – Mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des abonnés**

Conformément aux dispositions du Code de la construction et de l'habitation, Hauts-de-France Pass Rénovation assure, auprès des propriétaires privés, une mission d'assistance dans l'élaboration de

leur plan de financement et la réalisation des travaux.

Cette mission comprend :

- la réalisation d'un diagnostic patrimonial, financier et social, en lien avec le propriétaire ;
- la réalisation d'une évaluation énergétique du bien immobilier, lors d'un rendez-vous convenu avec le propriétaire ;
- le traitement des données collectées sur place à partir du logiciel Dialogie ou équivalent ;
- la définition, en lien avec l'abonné, d'un programme de travaux ;
- la définition, en lien avec les abonnés, des choix de rénovation.

Cette mission aboutit à une proposition de travaux soumise au propriétaire.

Lorsque le propriétaire décide de réaliser les travaux, le coût des prestations de conseil est intégré à l'assiette des échéances de remboursement, conformément à l'article 15, qu'il souscrive à l'Option 1 ou à l'Option 2 prévues à l'article 10 ci-après.

## **Article 10 – Réalisation et financement des travaux**

Lors de la souscription de l'abonnement, le propriétaire opte pour l'une des deux formules alternatives proposées par le SPEE :

- **Option 1** : Maîtrise d'ouvrage déléguée des travaux et financement par Hauts-de-France Pass Rénovation, pour laquelle les dispositions mentionnées à l'article 10.1 ci-après sont applicables.
- **Option 2** : Assistance à maîtrise d'ouvrage de Hauts-de-France Pass Rénovation, et réalisation des travaux par des entreprises de travaux choisies par l'abonné et financement des travaux par l'abonné, pour laquelle les

dispositions mentionnées à l'article 10.2 ci-après sont applicables.

L'option choisie est expressément mentionnée dans le contrat d'abonnement.

### **10.1 - Option 1 – Maîtrise d'ouvrage déléguée et financement des travaux par Hauts-de-France Pass Rénovation**

Hauts-de-France Pass Rénovation, mandataire du maître d'ouvrage, agissant au nom et pour le compte du propriétaire abonné, fait réaliser, au bénéfice du propriétaire abonné, les travaux de rénovation énergétique, et en assure le pré-financement.

#### **10.1.1 Maîtrise d'ouvrage déléguée des travaux par Hauts-de-France Pass Rénovation**

Pour la réalisation des travaux, Hauts-de-France Pass Rénovation fait appel à des entreprises de travaux, qu'il choisit avec l'accord du propriétaire abonné en son nom et pour son compte, dans le respect des procédures qui sont applicables à Hauts-de-France Pass Rénovation.

A cet égard, l'abonné donne pouvoir à Hauts-de-France Pass Rénovation pour conclure en son nom et pour son compte les actes nécessaires à la réalisation des travaux, soit :

- choisir en son nom et pour son compte, si Hauts-de-France Pass Rénovation l'estime nécessaire au vu des travaux concernés, un maître d'œuvre, et signer un marché avec ce maître d'œuvre au nom et pour le compte de l'abonné ;
- assister le maître d'ouvrage dans la constitution des dossiers des éventuelles autorisations administratives nécessaires à la réalisation des travaux, ou les faire constituer et signer par un maître d'œuvre s'il a été désigné en

application du paragraphe précédent ;

- demander en son nom et pour son compte des devis aux entreprises de maîtrise d'œuvre et de travaux (mise en concurrence) ;
- présenter au maître d'ouvrage l'analyse des offres et la faire valider par ses soins ;
- préparer et établir les marchés de travaux, et les signer au nom et pour le compte du propriétaire ;
- conseiller et accompagner le maître d'ouvrage pendant la phase de réalisation des travaux, sauf si un maître d'œuvre a été désigné à cet effet, en application des paragraphes précédents. **Dans le cadre de cette mission, Hauts-de-France Pass Rénovation n'a pas vocation à prendre le rôle d'un maître d'œuvre mais s'assure, en tant que maître d'ouvrage délégué, du bon déroulement des travaux ;**
- payer les entreprises de travaux, selon le mécanisme prévu à l'article 10.1.2 ci-après.

Le propriétaire, abonné, fait son affaire personnelle des éventuelles assurances obligatoires devant être souscrites et notamment l'assurance Dommage Ouvrage, conformément au guide pratique communiqué en annexe.

En fin de travaux, l'abonné, assisté par Hauts-de-France Pass Rénovation, et, le cas échéant, le maître d'œuvre, procédera aux opérations de réception des travaux avec les entreprises de travaux. Cette opération donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal de réception des travaux établi contradictoirement entre l'abonné et les entreprises de travaux, avec ou sans réserves.

La réception des travaux a pour objet de :

- constater, après avoir procédé à l'examen des travaux, que ceux-ci sont conformes à ceux prévus

dans le contrat d'abonnement (**annexe 3**). La signature du procès-verbal de réception par l'abonné déclenche le point de départ des éventuelles garanties légales de construction applicables aux travaux de rénovation énergétique ;

- de ratifier par le propriétaire abonné la gestion de Hauts-de-France Pass Rénovation, et de lui délivrer le quitus ;
- de remettre aux entreprises de travaux l'attestation visée à l'article 278-0 bis A du code général des impôts. L'abonné conserve copie de cette attestation, et en délivre une copie à Hauts-de-France Pass Rénovation.

Les contrats conclus par Hauts-de-France Pass Rénovation au nom et pour le compte de l'abonné, avec les entreprises de travaux, prévoient que :

- les entreprises de travaux auront l'obligation de lever les éventuelles réserves dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de l'établissement du procès-verbal de réception, dans l'hypothèse où celui-ci est assorti de réserves ;
- les travaux soient exécutés dans des conditions telles que les perturbations soient minimisées pour les abonnés ;
- les modalités pratiques d'accès des entreprises de travaux au bien immobilier s'effectuent selon les modalités prévues à l'article 12 ci-après.

Hauts-de-France Pass Rénovation et l'abonné conviennent des modalités pratiques d'accès de ses agents au bien immobilier devant être rénové selon les conditions prévues à l'article 12 ci-après.

### **10.1.2 Financement des travaux par Hauts-de-France Pass Rénovation**

Hauts-de-France Pass Rénovation assure le financement de l'opération de rénovation mise en œuvre par l'abonné : il prend en charge financièrement, à la demande de l'abonné, tout ou partie du coût des travaux mentionnés à l'article 10.1.1 ci-avant pendant leur période de réalisation.

A cet effet, Hauts-de-France Pass Rénovation et l'abonné concluent, selon les conditions législatives et réglementaires en vigueur, le Prêt de Tiers-Financement.

Hauts-de-France Pass Rénovation agissant en qualité de maître d'ouvrage délégué de l'abonné, celui-ci délègue et donne mandat irrévocable à Hauts-de-France Pass Rénovation de payer directement les travaux aux entreprises.

A compter de la réception des travaux, l'abonné rembourse, sur la durée de l'abonnement et celle du Prêt de Tiers-Financement sous forme d'échéances, les dépenses exposées pour son compte par Hauts-de-France Pass Rénovation pour la réalisation des travaux et préalablement définies, diminuées des aides publiques éventuellement obtenues et des financements que l'abonné apporte directement.

Si l'abonné assure le financement partiel des travaux indiqués à l'article 10, la quote-part financée par l'abonné est intégrée dans les Conditions financières qui lui sont proposées, et qui figurent en **annexe 1** du contrat d'abonnement.

### **10.2 – Option 2 – Assistance à maîtrise d'ouvrage de Hauts-de-France Pass Rénovation et réalisation des travaux par des entreprises de travaux choisies par l'abonné et financement des travaux par l'abonné**

Dans l'hypothèse où l'abonné finance les travaux prévus dans le scénario de travaux réalisé en application de l'article 9,

l'abonné fait appel aux entreprises de son choix pour leur réalisation, qu'il paie directement en contrepartie de leurs prestations.

Hauts-de-France Pass Rénovation assiste l'abonné dans le choix des entreprises en charge de la réalisation des travaux, et procède à la consultation des entreprises (demande de devis) au nom et pour le compte de l'abonné. Ces devis seront signés, après acceptation de l'abonné, par l'abonné lui-même.

Hauts-de-France Pass Rénovation conseille et assiste également l'abonné tout au long du chantier pour suivre le bon déroulement des travaux et s'assurer de leur avancée ainsi que lors des opérations de réception des travaux ayant lieu entre les entreprises et l'abonné. Il fournit notamment à l'abonné des documents-types de réception du chantier.

### **Article 11 – Accompagnement des abonnés pour le suivi des consommations énergétiques**

Après la réception travaux, Hauts-de-France Pass Rénovation accompagne le maître d'ouvrage à la prise en main de son logement et lui transmet le carnet de vie du logement.

Hauts-de-France Pass Rénovation organise le suivi des consommations d'énergie durant les trois (3) années suivant la réalisation des travaux. Un an après les travaux, Hauts-de-France Pass Rénovation organise une visite du bien immobilier. Les deux années suivantes (et à défaut de pouvoir organiser la visite à un an), Hauts-de-France Pass Rénovation collecte par mail ou par courrier l'ensemble des éléments nécessaires au suivi des consommations (questionnaire spécifique, factures d'énergie,...).

Hauts-de-France Pass Rénovation peut également, à cette occasion et à la demande de l'abonné, lui fournir des

conseils personnalisés pour la maintenance des équipements.

## **Article 12 – Modalités d'intervention des agents de Hauts-de-France Pass Rénovation et des entreprises de travaux - Accès**

L'abonné accepte de donner accès à sa propriété privée aux agents de Hauts-de-France Pass Rénovation pour assurer les missions définies aux articles 9 et 11.

L'accès au bien immobilier, propriété privée de l'abonné, doit être précédé d'un avis de passage notifié au propriétaire de l'habitation et, le cas échéant, à l'occupant, dans un délai de sept (7) jours calendaires minimum.

L'avis de passage propose une date de rendez-vous et un créneau horaire qui peuvent être modulés sur simple appel téléphonique.

L'abonné doit être présent ou représenté lors de toute intervention de Hauts-de-France Pass Rénovation pour l'exercice des missions définies aux articles 9 et 11. Au cas où il s'opposerait à cet accès, les agents de Hauts-de-France Pass Rénovation relèveront l'impossibilité matérielle dans laquelle ils ont été mis d'effectuer leur mission et le suivi de la consommation énergétique ne pourra plus être garanti.

Dans l'hypothèse où l'abonné a souscrit à l'Option 1 visée à l'article 10.1, il accepte également de donner accès au bien immobilier dont il est propriétaire aux entreprises de travaux.

L'accès à la propriété privé de l'abonné, pour la réalisation des missions définies à l'article 10.1 par les entreprises de travaux, fait l'objet d'un accord préalable entre l'abonné et Hauts-de-France Pass Rénovation, qui le relaie aux entreprises concernées, par simple échange de mails, ou tout autre moyen de messagerie.

Au cas où l'abonné s'opposerait à cet accès, ou ne prendrait pas les dispositions nécessaires auprès de l'occupant pour permettre cet accès, les entreprises de travaux relèveront l'impossibilité matérielle dans laquelle ils ont été mis d'effectuer leurs travaux.

En cas de refus répété (plus de trois refus successifs) d'accès au bien immobilier, le contrat sera résilié de plein droit dans les conditions prévues à l'article 7.4.

## **Article 13 – Pose d'équipements de suivi des consommations**

Hauts-de-France Pass Rénovation propose la pose d'équipements de suivi des consommations, ayant pour objet de mesurer principalement l'énergie utilisée pour le chauffage du bien immobilier (en kWh d'énergie finale). La pose de dispositifs complémentaires de mesure de la température et de l'humidité ambiante, ainsi que du taux de dioxyde de carbone à l'intérieur du bien immobilier rénové, est également envisagée.

Hauts-de-France Pass Rénovation pourra proposer à l'abonné la pose de tels compteurs pendant la durée de son contrat d'abonnement. L'abonné est libre de refuser cette proposition.

Les conditions de pose, d'entretien, de vérification et de récupération des équipements de suivi des consommations seront détaillées à l'abonné au sein de la proposition adressée, le cas échéant, à l'abonné. Dans l'hypothèse où l'abonné accepte la pose de ces équipements, ces conditions seront alors annexées au contrat d'abonnement, et en feront partie intégrante.

## **CHAPITRE IV - OBLIGATIONS DES ABONNES**

L'abonné est tenu de respecter l'ensemble des obligations lui incombant dans le cadre du contrat qu'il a souscrit et du présent règlement de service.

En particulier, l'abonné est tenu de régler les échéances du SPEE conformément aux stipulations de son contrat d'abonnement et du présent règlement.

A ce titre et pour éviter tout retard de paiement, l'abonné s'engage à communiquer, sous quinze (15) jours, ses nouvelles coordonnées postales et/ou bancaires en cas de changement.

L'abonné s'engage également à :

- garantir l'accès aux agents de Hauts-de-France Pass Rénovation et aux entreprises de travaux, pour permettre la réalisation des missions du SPEE décrites aux articles 9, 10 et 11 ;
- transmettre à Hauts-de-France Pass Rénovation l'ensemble des éléments qui lui seront demandés pour réaliser le suivi des consommations énergétiques (réponse au formulaire, factures énergétiques,...).

L'abonné doit porter à la connaissance de Hauts-de-France Pass Rénovation tout changement dans la situation patrimoniale du bien immobilier ayant fait l'objet des prestations du SPEE.

L'abonné a par ailleurs été informé des consignes réglementaires, comportementales d'usage du bien immobilier rénové, et d'entretien des matériels et équipements installés dans son bien immobilier, et s'engage à les respecter. L'abonné a été expressément informé de ce que les économies d'énergie attendues des travaux de rénovation dépendent pour partie du respect de ces consignes par les utilisateurs et occupants du bien immobilier rénové.

Enfin, l'abonné s'engage à :

- accepter la pose d'un panneau de chantier mentionnant le soutien du Hauts-de-France Pass Rénovation pour la réalisation de ses travaux de rénovation énergétique,

- faire état du soutien apporté par Hauts-de-France Pass Rénovation, selon des modalités fixées d'un commun accord, à l'occasion de toute manifestation d'information concernant l'accompagnement du Hauts-de-France Pass Rénovation

- accepter l'organisation sur le site de l'opération, si Hauts-de-France Pass Rénovation le juge utile, et selon des modalités fixées d'un commun accord, d'une journée porte ouverte ou d'une rencontre thématique à destination des professionnels de la réhabilitation thermique du bâtiment.

## **CHAPITRE V – DISPOSITIONS FINANCIERES**

### **Article 14 – Montant des échéances du SPEE - Principe**

Le SPEE est un service à caractère industriel et commercial. Les prestations qu'il assure donnent lieu au paiement d'échéances, sur la base d'un devis établi par Hauts-de-France Pass Rénovation.

Les échéances du SPEE comprennent, selon l'étendue des prestations souscrites par l'abonné :

1. les frais de fonctionnement de Hauts-de-France Pass Rénovation, inclus dans le montant de la redevance prévue au paragraphe suivant ;
2. la réalisation des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage par Hauts-de-France Pass Rénovation auprès de l'abonné et l'accompagnement des propriétaires pour le suivi des consommations énergétiques durant 3 ans (respectivement aux articles 9 et 11), donnant lieu au paiement d'une redevance déterminée selon les principes rappelés à l'article 15 ;
3. **si l'Option 2 a été souscrite par l'abonné propriétaire d'une maison**

**individuelle** : l'assistance de l'abonné par Hauts-de-France Pass Rénovation pour la réalisation des travaux de rénovation avec des entreprises de travaux choisies par l'abonné (article 10.2), inclus dans le montant de la redevance prévue au paragraphe précédent ;

4. **si l'Option 1 a été souscrite par l'abonné propriétaire d'une maison individuelle** : le remboursement, par l'abonné, du solde des dépenses exposées pour son compte par Hauts-de-France Pass Rénovation pour la réalisation des travaux.
5. **si un Prêt de Tiers-Financement individuel a été souscrit par l'abonné** : le montant dudit Prêt, sur sa durée.

## **Article 15 – Calcul et paiement du montant des échéances du SPEE pour l'abonné propriétaire d'une maison individuelle**

### **15.1. Calcul du montant des échéances dues par l'abonné**

Le montant des échéances dues par l'abonné propriétaire d'une maison individuelle est calculé comme suit :

- **pour l'Option 1** :
  - la redevance pour les prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation visées aux articles 9 (550 euros H.T.), 10.1.1 (750 euros H.T.) et 11 (250 euros H.T.) se porte au total à 1.550 euros hors taxes.
  - la part des échéances correspondant au remboursement du Prêt de Tiers-Financement est déterminée selon les modalités détaillées à l'article 15.2 ci-après.
- **pour l'Option 2** :

La redevance est d'un montant de 1.000 euros hors taxes.

Elle correspond aux prestations visées aux articles 9 (450 euros H.T.), 10.2 (300 euros H.T.) et 11 (250 euros H.T.) du Règlement réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation.

### **15.2. Détermination du montant final des échéances correspondant au remboursement du Prêt de Tiers-Financement au titre des dépenses exposées pour la réalisation des travaux de rénovation– Option 1**

Dans l'hypothèse où l'abonné propriétaire d'une maison individuelle souscrit à l'Option 1 prévue à l'article 10.1 du présent règlement, le montant des échéances du Prêt de Tiers-Financement correspondant au remboursement des dépenses exposées pour la réalisation des travaux fait l'objet d'un devis estimatif et provisoire par Hauts-de-France Pass Rénovation, joint au contrat d'abonnement (annexe 1 – « *Conditions financières* »). Ce devis estimatif et provisoire fait l'objet d'une comparaison avec les devis proposés par les entreprises de travaux sollicitées par Hauts-de-France Pass Rénovation, conformément à l'article 10.1 du Règlement de service. Deux hypothèses peuvent alors se présenter :

- les devis proposés n'excèdent pas de plus de dix (10)% le montant du devis estimatif et provisoire établi par Hauts-de-France Pass Rénovation. Ces devis sont alors considérés comme acceptés par l'abonné, et le montant du Prêt de Tiers Financement et de ses échéances sont déterminés sur la base de ces devis ;
- les devis proposés dépassent de plus de dix (10)% le montant du devis estimatif établi par Hauts-de-

France Pass Rénovation : ce dépassement ouvre à l'abonné la faculté de mettre fin par anticipation au contrat d'abonnement dans les conditions prévues à l'article 7.3 du présent Règlement.

En l'absence de réponse dans le délai mentionné à l'article 7.3, l'abonné est considéré avoir refusé le montant des devis soumis par les entreprises de travaux choisies par Hauts-de-France Pass Rénovation, avec les conséquences mentionnées audit article.

En cas de réponse positive de l'abonné dans ce délai, le montant du Prêt de Tiers Financement et de ses échéances sont déterminés sur la base de ces devis.

Le montant final et ferme du Prêt de Tiers Financement et de ses échéances sont déterminés lors de la réception des travaux, afin de tenir compte de l'ajustement possible du programme de travaux et des aides publiques perçues par l'abonné à la réception des travaux.

L'**annexe 1** - « Conditions financières » du contrat d'abonnement est alors automatiquement remplacée, pour fixation du montant définitif du Prêt de Tiers Financement et des échéances dues par l'abonné. Les échéances sont remboursées par l'abonné conformément aux termes du Prêt de Tiers-Financement.

### 15.3. Paiement des échéances du SPEE

Les échéances du SPEE sont payables dans les conditions suivantes :

- a) si l'abonné a choisi l'**Option 1** prévue à l'article 10.1 du présent règlement, il règle un acompte de 250 euros hors taxes à Hauts-de-France Pass Rénovation, à la signature du contrat

d'abonnement. Le solde de la redevance est d'un commun accord avec l'abonné soit payé à la réception des travaux, soit incluse dans le prêt de tiers-financement. L'échéancier de paiement des échéances est déterminé en **annexe 1** du contrat d'abonnement. Le point de départ du versement des échéances correspond au 5<sup>ème</sup> jour du mois suivant l'établissement du procès-verbal de réception des travaux prévu à l'article 10.1.1. Si le procès-verbal de réception des travaux est établi moins de quinze (15) jours ouvrés avant le 5<sup>ème</sup> jour du mois suivant, le point de départ du versement des échéances est reporté au mois d'après.

- b) si l'abonné a choisi l'**Option 2** prévue à l'article 10.2 du présent règlement, la redevance, dont le montant est fixé à l'article 15.1 du présent règlement, est due selon les conditions suivantes :
  - 250€ HT à la signature du contrat
  - le solde d'un commun accord avec l'abonné, soit à la signature du contrat soit à la réception des travaux.

Ces conditions sont précisées en annexe 1 du contrat d'abonnement.

La redevance prévue à l'article 15.1 (exclusion faite des échéances de remboursement versées en application du prêt de Tiers-Financement) est soumise à la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur.

La présentation de la facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

## **Article 16 – Révision du montant des prestations assurées par Hauts-de-France Pass Rénovation**

Le montant des prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation, visées aux articles 9, 10 et 11, peut être révisé annuellement, par délibération du conseil d'administration de Hauts-de-France Pass Rénovation. L'abonné est redevable du montant en vigueur à la date de prise d'effet de son abonnement.

## **Article 17 – Recouvrement des échéances du SPEE**

La facturation et le recouvrement des échéances dues tant au titre du contrat d'abonnement que du Prêt de Tiers Financement sont assurés par le comptable des finances publiques.

Les appels d'échéances sont effectués par l'émission de titres exécutoires mensuels ou trimestriels, avec ou sans transmission complémentaire d'avis des sommes à payer à l'abonné (suivant le statut juridique de l'abonné).

A l'issue de chaque année civile, un relevé de situation est adressé à l'abonné, récapitulant les échéances restant dues.

Les modalités de paiement, les sanctions de retard de paiement, les formalités de renseignements, réclamations ou difficultés de paiement concernant les appels d'échéances autre que celles du prêt de tiers-financement sont précisées sur le titre exécutoire concerné.

Celles applicables au titre du Prêt de Tiers-Financement sont prévues audit Prêt.

## **CHAPITRE VI – DISPOSITIONS D'APPLICATION**

### **Article 18 – Responsabilités de Hauts-de-France Pass Rénovation, garanties et assurances**

L'abonné reconnaît expressément et accepte que Hauts-de-France Pass Rénovation n'est assujéti, dans le cadre de la mise en œuvre de l'article L111-10 du code de la construction et de l'habitation, à aucune obligation de résultat quant à l'étendue des économies d'énergie résultant des travaux de rénovation.

Hauts-de-France Pass Rénovation est responsable de tous les accidents ou dommages qu'une faute dans l'exécution de ses prestations ou le fait de ses agents peuvent causer à toutes personnes. Hauts-de-France Pass Rénovation souscrit ou fait souscrire les assurances nécessaires pour couvrir l'ensemble de ses responsabilités au titre de la réalisation de ses missions.

Les contrats conclus par Hauts-de-France Pass Rénovation au nom et pour le compte des abonnés rappelleront aux entreprises concernées leur obligation d'assurance, et contiendront une clause permettant la production des attestations correspondantes avant le démarrage du chantier.

Enfin Hauts-de-France Pass Rénovation, en sa qualité de maître d'ouvrage délégué, souscrit, pour son compte, une assurance Responsabilité Civile Décennale. Il est précisé que cette assurance n'est pas exclusive de celles devant obligatoirement être prises par le propriétaire.

### **Article 19 – Données personnelles**

Dans le cadre de l'exécution du contrat, les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par Hauts-de-France Pass Rénovation.

Les informations sur le traitement de vos données à caractère personnel sont dans la Charte relative à la protection des données à caractère personnel qui vous a été transmise au moment de la collecte de vos données à caractère personnel.

## **Article 20 – Réclamations et voies de recours**

Les litiges individuels entre les usagers ou les abonnés et Hauts-de-France Pass Renovation relèvent de la compétence des tribunaux judiciaires.

Toute contestation portant sur l'organisation du service (délibérations instituant ou modifiant la redevance, approuvant le règlement du service, etc.) relève de la compétence du juge administratif.

La volonté de la Régie régionale du SPEE est d'apporter en permanence la meilleure qualité de service, de conseil et d'écoute. Malgré sa vigilance, des insatisfactions ou des difficultés pourraient survenir. Dans ce cas, l'utilisateur peut exprimer sa réclamation comme suit :

### 1. interlocuteur privilégié.

La réclamation est en lien avec les travaux de rénovation de votre logement : l'utilisateur prend contact avec le technicien et lui fait part des difficultés par tout moyen à sa convenance (courrier, mel, téléphone).

La réclamation concerne le crédit qui lie l'utilisateur à la Régie régionale du SPEE : il prend contact avec le chargé d'opérations de tiers-financement et lui fait part des difficultés par tout moyen à sa convenance (courrier, mél, téléphone).

### 2. le Service Réclamations de la Régie régionale du SPEE.

Quelle que soit la raison de la réclamation, si une réponse tarde à être apportée, ou si l'utilisateur n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été faite, il a la possibilité de s'adresser directement au Service Réclamations de la Régie régionale du SPEE : par mail à

l'adresse

service.reclamations@hautsdefrance-spee.fr, par téléphone au 03 65 88 95 16 (numéro non surtaxé), ou enfin, par courrier à

Régie régionale du SPEE  
Service Réclamations  
5e boulevard du port d'aval  
80000 Amiens

Si, ni l'interlocuteur privilégié, ni le Service Réclamations n'a apporté de réponse satisfaisante à la réclamation de l'utilisateur, alors le Service Réclamations lui transmettra les coordonnées de l'Association MEDIMMOCONSO afin qu'il puisse saisir le Médiateur s'il le souhaite.

## **Article 21 – Date d'application**

Le présent règlement prendra effet à compter du 02/04/2021.

Il sera porté à la connaissance de l'ensemble des usagers et abonnés et fait l'objet d'un affichage dans les bureaux de Hauts-de-France Pass Renovation.

## **Article 22 – Modification du règlement**

Des modifications au présent règlement peuvent être adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés, notamment à l'occasion de l'expédition d'une facture.

Ces derniers peuvent user à cette occasion du droit de résiliation qui leur est accordé par l'article 7.2, selon les modalités prévues audit article.

## **Article 23 – Clause d'exécution**

Les agents de Hauts-de-France Pass Renovation habilités à cet effet en tant que de besoin sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.