

## Annexe 1 – Consultation

*Extrait du travail préalable  
du GT FEEBAT sur les thématiques  
du module « Conformité  
des pratiques commerciales... »*

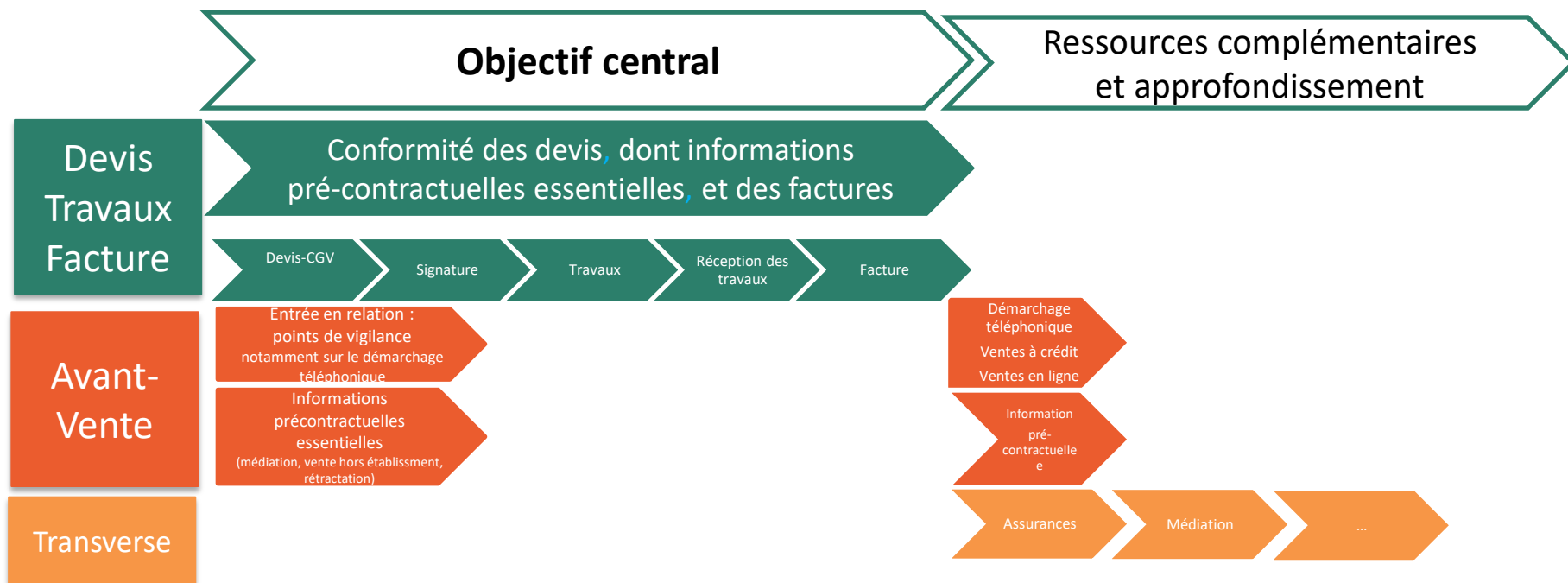


**FEE  
BAT**  
GAGNEZ EN  
EFFICACITÉ!



# Conformité des pratiques commerciales relatives aux travaux de rénovation énergétique au code de la consommation et aux exigences liées au signe RGE

Un cahier des charges qui pourrait s'appréhender en 2 grandes parties :



Avec, pour chacun des thèmes :

- . **Réglementation de base** : droits du consommateur, devoirs de l'entreprise
- . Les **exigences complémentaires** liées à certains dispositifs (ex : aides financières, CEE)
- . **Bonnes pratiques** associées
- . **Risques en cas de non conformité**

- ➔ Cible du module : entreprises du bâtiment RGE qui réalisent les travaux
- ➔ Périmètre du module : travaux de rénovation, amélioration de l'habitat **hors travaux d'urgence-de dépannage à domicile** régis par des exigences qui peuvent être spécifiques



# Conformité des pratiques commerciales relatives aux travaux de rénovation énergétique au code de la consommation et aux exigences liées au signe RGE

## Avant-Vente

## Transverse

## Contractualisation - Travaux - Facturation

Méthodes de vente

Information pré-contractuelle

Garanties légales, commerciales

Réclamation Médiation

Protection des données

Devis-CGV

Signature

Travaux

Réception des travaux

Facture

. Les différents types de vente et leurs spécificités :

Vente hors établissement, en établissement

**En point de vigilance non approfondi :**

Démarchage tel

Vente à crédit

**En ressources :**

Foires et salons

. Pratiques déloyales ou trompeuses et conséquences

**Abordé à la fin**

. Informations précontractuelles dues au consommateur

. Bordereau de rétractation

. Délais minimum avant travaux, avant versement

Garanties légales :

. Conformité, Vices cachés

. Garantie commerciale

. Voies de recours

Spécifiques :

. Parfait achèvement

. Bon fonctionnement

. Décennale

3 niveaux de recours :

Pro Médiation

Judiciaire

Obligation d'un médiateur.

Le processus

**Abordé en vulgarisant**

. Conclusion d'un contrat = Devis signé

. Clauses abusives

. Utilité des CGV

. Bonnes pratiques d'un devis conforme aux exigences réglementaires, fiscales, CEE

. Sous-traitance

. Délai d'exécution

**Les aspects techniques sont traités dans des modules techniques**

. Réception de travaux

. Fiche fin de travaux pour crédit

. Bonnes pratiques d'une facture conforme aux exigences réglementaires, fiscales, CEE

## Ressources :

. Liste de médiateurs possibles (Bâtir Médiation, CM2C...)

. Documents de la CNIL

. Fiche auto-contrôle Devis : non existante

. Liste mention devis GT Qualification chantier par chantier

. Grille d'audits des organismes de qualification

. Fiches auto-contrôle Travaux  
. PV réception travaux  
PROFEEL quand elles existent

. Fiche auto-contrôle Facture : non existante  
. Liste mention facture GT Qualification chantier par chantier



# Conformité des pratiques commerciales relatives aux travaux de rénovation énergétique au code de la consommation et aux exigences liées au signe RGE

Réglementation :

Avant-Vente

Transverse

Contractualisation -  
Travaux - Facturation

Méthodes de vente

Information  
pré-  
contractuelle

Garanties  
légales,  
commerciales

Réclamation  
Médiation

Protection des  
données

Devis-CGV

Signature

Travaux

Réception des  
travaux

Facture

## Réglementation de base :

. Code consommation

. RGDP, loi LCEN\* . RGPD

. Réglementation Crédit

. Code de la consommation

. Code civil

. Règlement  
RGPD

. Code consommation, code du commerce, Code des impôts (TVA)

. Loi sur la sous-  
traitance

## Réglementation spécifique aux aides :

. Coup de pouce Isolation

. MaPriméRénov',  
CEE

. MaPriméRénov',  
CEE

. MaPriméRénov',  
CEE

## Exigences RGE :

Oui

Oui

Oui

Oui

Oui

Oui

A suivre :

. Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison va être revu

*Règles de  
l'art, normes,  
DTU... traités  
dans des  
modules  
techniques*

\* Loi pour la confiance dans l'économie numérique



Exemple des travaux du GT  
sur une thématique de la partie centrale :  
La conformité du devis



# Module Conformité des pratiques commerciales...

## Ebauche de cahier des charges de formation

### Contractualisation - Travaux - Facturation

Objectif de la formation	Objectifs pédagogiques	Contenus / points clés	Ressources
Mettre en œuvre les <b>bonnes pratiques et exigences réglementaires liées au devis</b> de travaux de rénovation énergétique ou EnR	<p>Disposer d'un <b>devis conforme</b></p> <p>➔ aux exigences du code de la consommation</p>	<p>Le devis doit être lisible et compréhensible. Il doit indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Date du devis</li> <li>. Durée de validité de l'offre</li> <li>. Caractère gratuit ou payant du devis</li> <li>. Date de visite préalable avant devis</li> </ul> <p><b>Informations entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Dénomination sociale, adresse de l'établissement et, si elle est différente, celle du siège social, numéro de téléphone et mail</li> <li>. Statut juridique et forme de l'entreprise</li> <li>. N° TVA</li> <li>. Numéro RCS suivi de la ville où se trouve le greffe d'immatriculation ou RM</li> <li>. Assurances professionnelles obligatoires (dont décennale à fournir dans certains cas), coordonnées de l'assureur, couverture géographique</li> </ul> <p><b>Informations Client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Infos client (! Bien préciser par rapport aux M ou Mme, Nom, Prénom, signataire)</li> <li>. Adresse, adresse facturation si différente</li> </ul> <p><b>Informations travaux :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Lieu des travaux</li> <li>. Date d'exécution travaux et durée estimée</li> <li>. Nature exacte des travaux : décompte détaillé et description de chaque prestation, en quantité et prix HT, TTC avec taux de TVA applicables. Séparer travaux objets des aides, travaux induits et autres travaux.</li> <li>. Total HT-TTC</li> </ul> <p><b>Informations autres :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Modalités de paiement</li> <li>. Procédure de médiation</li> <li>. Conditions de garanties</li> <li>. Clauses suspensives prêt affecté</li> </ul> <p>. Le fait que le consommateur peut conserver les pièces, éléments ou appareils remplacés. Information selon un modèle-type. Arrêté sur le dépannage applicable aux travaux de rénovation énergétique ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Code de la consommation</b> R111-1, L111-1 à 5. L 221-5 à 9. L211-1 et suivants.</li> </ul> <p>Prix : L 112-1 à 4          Délai d'exécution : L 216-1 à 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Arrêté du 24 janvier 2017 relatif à la publicité des prix des prestations</b> de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison. Arrêté en cours de modification ➔ voir à parution exigences à intégrer ici</li> <li>- <b>Fiches pratiques DGCCRF à voir ici</b></li> </ul> <p>Oct 2020 – Contrat          Juil 2019 – Travaux à domicile          Janv 2023 – Devis          Oct 2020 – Prix          Juil 2019 – Délais de livraison          - <a href="https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31144">https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31144</a></p>
	<p>➔ aux exigences réglementaires des aides : <b>MaPrimeRénov', CEE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. N° du devis (sera à reporter sur facture)</li> <li>. Pagination (vérification complétude du devis)</li> <li>. Description matériel (performance, marque, modèle...) conforme CEE</li> <li>. Le cas échéant, mention CEE sur devis et prime CEE déduite après TTC</li> <li>. RGE (organisme, libellé) couvrant les travaux concernés par devis et valable à la date de signature du devis. Mentions spécifiques pour qualifs chantiers</li> <li>. Si sous-traitant : raison sociale, SIRET et RGE du sous-traitant</li> </ul>	<p><b>Réglementation aides et CEE</b> dont</p> <p><u>Qualification chantier :</u>  <a href="https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042760871">https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042760871</a></p>
	<p>➔ aux exigences fiscales</p>	<p>Taux de TVA applicables : Travaux d'amélioration de l'habitat logements de - / + 2 ans. Quelques exceptions à la règle des 20% / 5,5%</p> <p>Faire signer l'attestation de TVA simplifiée ou non selon prix</p>	<p><b>Code Général des Impôts- TVA.</b>          Cf. détail dans partie « Facture »</p>