

Guide audit pour l'obtention des Primes énergie Primagaz

Primagaz vous explique chaque étape des
contrôles qualité

Table des matières

1	Qu'est-ce qu'un audit CEE ?	1
1.1	L'objectif de l'audit chantier	1
1.2	Dans le cas où votre chantier n'est pas sélectionné.....	1
1.3	Dans le cas où votre chantier est sélectionné	2
2	Les étapes de l'audit chantier sur site	3
	En suivant ces étapes, vous maximiserez vos chances de réussite à l'audit de vos travaux et d'obtention de votre prime CEE.	4
3	Les différents résultats possibles de l'audit	5
4	Les travaux d'isolation qui peuvent donner lieu à un contrôle qualité.....	6
4.1	Les non-conformités les plus courantes	7
	Vous trouverez ci-dessous les principaux motifs et le détail des non-conformités les plus couramment relevées par les organismes de contrôle.	7
5	Le contrôle de la qualité d'installation de votre appareil indépendant de chauffage au bois.....	9
6	Le contrôle de la qualité d'installation de votre pompe à chaleur hybride.....	10
6.1	Les non-conformités les plus courantes constatées pour les pompes à chaleur hybrides.....	12
	Vous trouverez ci-dessous les principaux motifs et le détail des non-conformités les plus couramment relevées par les organismes de contrôle.	12
7	Le contrôle de la qualité lors du remplacement de vos fenêtres.....	14

1 Qu'est-ce qu'un audit CEE ?

Pour les travaux soumis à des contrôles tel que prévu par la réglementation dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie (CEE), la validation définitive de votre dossier dépendra notamment du retour du Bureau de Contrôle mandaté par Primagaz.

Un contrôle appelé « audit COFRAC » est réalisé sur un échantillonnage aléatoire, par un bureau de contrôle accrédité. Il vise à vérifier la conformité et l'efficacité des travaux de rénovation énergétique que vous avez entrepris.

Cet audit COFRAC garantit que les travaux réalisés respectent la réglementation CEE et permettent effectivement de faire des économies d'énergie. Si les conditions requises sont réunies, vous pourrez bénéficier d'une prime énergie.

1.1 L'objectif de l'audit chantier

Lors d'un contrôle chantier pour la Prime énergie Primagaz, un expert se déplace afin de :

- **Vérifier la conformité** : Il s'assure que les travaux réalisés sont conformes aux exigences techniques et réglementaires requises
- **Assurer la qualité des travaux rénovation** : Il contrôle que les travaux sont réalisés selon les standards de qualité définis par la réglementation CEE.
- **Déclencher le processus de paiement de la prime** : L'audit permettra de déclencher le processus du paiement de votre prime CEE, **sauf dans le cas d'opérations contrôlées « non satisfaisantes »** en raison d'une ou plusieurs non-conformités avérées, sans que toutes les corrections attendues aient été réalisées dans les délais impartis ou dans le cas d'opérations contrôlées « **non vérifiables** ».

1.2 Dans le cas où votre chantier n'est pas sélectionné

Pour rappel, en fonction du type des travaux, l'audit est soumis à un échantillonnage aléatoire. Par conséquent il est possible que vous ne soyez pas contacté pour un contrôle, auquel cas votre dossier sera considéré comme un dossier « non échantillonné ».

1.3 Dans le cas où votre chantier est sélectionné

Il existe deux types de contrôles : les contrôles sur site et les contrôles par contact. Quel que soit le type de contrôle, les chantiers concernés sont sélectionnés de manière aléatoire.

Le contrôle sur site : Le contrôle est réalisé sur le site des travaux par un bureau de contrôle accrédité COFRAC.

Le contrôle par contact : Le contrôle est effectué par téléphone ou par mail, pour s'assurer de la réalisation et de la conformité des travaux.

2 Les étapes de l'audit chantier sur site

Les étapes de l'audit sur site se présente ainsi :

1. Prise de rendez-vous

Le Bureau de Contrôle vous contacte par téléphone ou par mail, pour une prise de rendez-vous, afin de programmer une visite sur le site des travaux, avec l'inspecteur. Votre présence est obligatoire.

2. Préparation pour l'audit sur site

Avant la visite de l'auditeur, vous devez préparer tous les documents relatifs à vos travaux de rénovation énergétique :

- Devis des travaux à auditer (daté et signé par vous-même) ;
- Facture des travaux à auditer ;
- Cadre de contribution ;
- Note de dimensionnement (*uniquement si vos travaux concernent la pompe à chaleur hybride*) ;

3. Accès au chantier

Assurez-vous que l'auditeur ait accès à toutes les parties du bâtiment concernées par les travaux.

4. Coopération

Vous devez répondre à toutes les questions et fournir les informations demandées par l'inspecteur de l'audit chantier.

5. Évaluation et établissement d'un rapport d'inspection

Après la visite de l'inspecteur, un rapport d'inspection est établi sur la base des points de contrôle réalisés sur site. Ce document détaille les mesures, vérifications et observations faites lors de la visite et les éventuelles non-conformités qui devront être régularisées.

En suivant ces étapes, vous maximiserez vos chances de réussite à l'audit de vos travaux et d'obtention de votre prime CEE.

3 Les différents résultats possibles de l'audit

Le rapport d'inspection CEE est le document qui sera remis à la fin du contrôle sur site. Ce document indique les conclusions du contrôle sur site. Il existe 3 types de conclusions.

Résultat « Satisfaisant » : Les travaux réalisés sont conformes aux normes techniques et réglementaires. Aucune action corrective n'est nécessaire. Le dossier sera validé définitivement dès que les taux de contrôles satisfaisants pour le lot auquel appartient ce dossier seront atteints.

Résultat « Non vérifiable » : Tout ou partie des travaux ne peut être vérifié. Dans ce cas, il est impossible de conclure si les travaux sont conformes ou non. Le dossier sera validé définitivement dès que les taux de contrôles satisfaisants pour le lot auquel appartient ce dossier seront atteints.

Résultat « Non satisfaisant » : Les travaux réalisés ne respectent pas les normes.
Des actions correctives sont nécessaires.

Prochaine étape : vous devez prendre contact avec votre professionnel dans les plus brefs délais et utiliser le rapport pour justifier votre demande de correction des travaux.

Votre professionnel doit mettre en œuvre les actions correctives au regard des motifs de non-conformité, dans un délai de 21 jours maximum, à compter de la date de réception de votre rapport d'inspection. Une fois toutes les actions correctives effectuées, vous devrez transmettre l'attestation de levée de réserves reprenant l'exhaustivité des corrections réalisées à l'adresse suivante : ede.cgt@economiedenergie.fr

Cette attestation doit être impérativement datée et signée, par vos soins et par votre professionnel, avec son cachet. Elle doit être accompagnée de justificatifs, photographies ou tout document attestant des corrections effectuées. Si les actions correctives de votre professionnel sont réalisées dans les délais et que les mesures correctives sont recevables par Primagaz, vous pourrez bénéficier de la Prime énergie Primagaz. Dans le cas où les mesures correctives ne sont pas recevables et/ou ne sont pas apportées dans les délais, vous ne pourrez pas recevoir la Prime énergie Primagaz.

4 Les travaux d'isolation qui peuvent donner lieu à un contrôle qualité

Tout chantier d'isolation de combles, de toiture, de plancher ou d'isolation des murs peut être soumis à un contrôle chantier de qualité.

Si votre chantier est sélectionné (de manière aléatoire), vous serez contacté par un organisme de contrôle indépendant (accrédité COFRAC), mandaté par Primagaz. En cas de refus du contrôle, vous ne pourrez pas recevoir la Prime énergie Primagaz.

Lors de la visite de l'expert du Bureau de Contrôle, des pièces de votre dossier vous seront demandées, notamment :

- **Le Cadre Contribution** qui vous a été envoyé par e-mail lors de votre inscription. Vous pouvez également retrouver ce document sur votre espace personnel ;
- **Le devis** de vos travaux d'isolation, daté et signé par vous-même ;
- **La facture** de la réalisation des travaux d'isolation.

Ainsi, vous devez avoir ces documents à disposition lors du passage de l'expert sous peine de voir votre chantier déclaré « non satisfaisant », ce qui empêcherait le versement de votre prime.

Nous vous remercions de faciliter l'accès au site des travaux.

Il vous sera également demandé la date de début des travaux afin de vérifier qu'un délai minimal de 7 jours francs entre la date de signature de votre devis et le début des travaux a été respecté. Pour rappel, cette date de début de travaux est celle déclarée sur votre attestation sur l'honneur. Dans le but d'obtenir une isolation performante, durable et sécurisée, il est important de s'assurer que le chantier a été réalisé conformément aux points principaux des règles de l'art.

De plus, l'isolation mise en place doit être de qualité. De ce fait, assurez-vous au préalable que votre professionnel dispose bien de la qualification RGE à la date de signature du devis pour le domaine de travaux considéré et qu'il connaisse les critères techniques d'éligibilité à la Prime énergie Primagaz. Votre professionnel doit respecter ces critères lors de la réalisation de vos travaux.

Nous vous conseillons de vérifier avec votre professionnel, dans la mesure du possible, les points suivants :

- Les travaux ont été correctement réalisés et sont cohérents avec les informations figurant sur la facture.
- Les travaux ont bien été réalisés à l'emplacement convenu avec votre professionnel, entre des locaux chauffés et une zone non chauffée.
- La surface isolée correspond bien à la surface indiquée sur la facture.
- L'épaisseur de l'isolant mis en place correspond à l'épaisseur indiquée sur la facture.

4.1 Les non-conformités les plus courantes

Vous trouverez ci-dessous les principaux motifs et le détail des non-conformités les plus couramment relevées par les organismes de contrôle.

L'absence ou le mauvais positionnement de l'écart au feu

Dans le cas où un conduit de cheminée se situe à proximité de l'isolant installé, un coffrage/écran de protection constitué de panneaux rigides en bois, en métal ou en plâtre doit être réalisé. Cet arrêtoir doit avoir une hauteur de plus de 10 cm par rapport à l'isolant, et doit être espacé du conduit de cheminée d'au moins 10 cm. En cas de non-respect de ces éléments, ce point de vérification sera traité comme non conforme par l'organisme de contrôle.

Cet écart doit être respecté, même si le conduit est condamné ou inutilisé, et même si l'isolant installé est incombustible, afin de respecter la réglementation du dispositif des CEE et de prévenir tout risque d'incendie.

L'absence ou le mauvais positionnement de la rehausse de trappe

Pour une isolation de plancher de combles réalisée avec de l'isolant soufflé, si une trappe d'accès est présente au niveau de la surface isolée, une rehausse rigide doit être mise en place autour de la trappe d'accès. Cet aménagement permet de garantir l'accessibilité aux combles et d'éviter toute chute d'isolant lors de l'ouverture de la trappe d'accès pouvant réduire les performances de l'isolation.

Si une trappe d'accès est présente au niveau de l'isolant et qu'aucune rehausse rigide n'a été réalisée, l'opération ne sera pas réalisée selon les règles de l'art et sera traitée comme non conforme.

Le manque d'épaisseur d'isolant

Lors de la réalisation d'une isolation, une épaisseur minimale doit être mise en place afin d'obtenir une isolation performante respectant la réglementation du dispositif des CEE. La mise en place d'un isolant avec une épaisseur insuffisante entraîne une perte de performance de votre isolation, et donc des factures de chauffage plus importantes.

Une épaisseur insuffisante mesurée par le Bureau de Contrôle amènera à classer l'opération non conforme.

La fixation insuffisante du matériau isolant

Lors de la réalisation d'une isolation, la fixation du matériau isolant doit respecter les règles de pose préconisées par le fabricant pour garantir sa tenue dans le temps et sa performance thermique. Cela concerne le nombre et le type de fixations, selon le support d'accrochage.

Le non-respect des règles de pose du fabricant constaté par l'expert mandaté par Primagaz amènera à classer l'opération non conforme.

Ces motifs font partie d'une liste d'éléments réglementaires vérifiés par l'organisme de contrôle, pouvant amener à classer une opération d'isolation non conforme.

Les erreurs de surface

À la suite d'une isolation, la surface de l'isolant posé doit être précisée sur la facture des travaux. Lors du contrôle, celle-ci sera comparée à la surface mesurée par le contrôleur. Des écarts entre ces deux surfaces pourront être constatés.

En cas d'écart de surface trop important (supérieur à 10%) et sans justification étayée par des documents et illustrations (acte notarié, plan d'architecte par exemple), l'opération sera classée non conforme. Si un écart inférieur à 10% est constaté, l'opération sera déclarée conforme et le montant de la prime sera réévalué par rapport à la surface mesurée par le contrôleur.

5 Le contrôle de la qualité d'installation de votre appareil indépendant de chauffage au bois

Une opération mal réalisée peut entraîner une perte de performance de votre appareil indépendant de chauffage au bois et donc des factures de chauffage plus importantes. Le contrôle de vos travaux permet de s'assurer que l'installation a été effectuée conformément aux points principaux des règles de l'art et qu'elle respecte les normes en vigueur. Tout chantier d'installation d'un appareil indépendant de chauffage au bois (cheminée à foyer fermé ou avec insert, poêle à bois, cuisinière, etc.) peut faire l'objet d'un contrôle qualité aléatoire, conformément à la réglementation du dispositif des CEE.

Si votre chantier est sélectionné, le contrôle est obligatoire. En cas de refus du contrôle, vous ne pourrez pas recevoir la Prime énergie Primagaz. Le contrôle s'effectue par contact : vous serez contacté par e-mail ou par téléphone, par Primagaz ou son mandataire.

Lors de la visite de l'expert du Bureau de Contrôle, des pièces de votre dossier vous seront demandées, notamment :

- **Le Cadre Contribution** qui vous a été envoyé par e-mail lors de votre inscription. Vous pouvez également retrouver ce document sur votre espace personnel ;
- **Le devis** de vos travaux d'isolation, daté et signé par vous-même ;
- **La facture de** l'installation de votre appareil indépendant de chauffage au bois.

Ainsi, vous devez avoir ces documents à disposition lors du passage de l'expert sous peine de voir votre chantier déclaré « non satisfaisant », ce qui empêcherait le versement de votre prime.

Nous vous remercions également de faciliter l'accès au site des travaux.

6 Le contrôle de la qualité d'installation de votre pompe à chaleur hybride

Une installation mal réalisée peut entraîner une perte de performance de votre pompe à chaleur et donc des factures de chauffage plus importantes. Le contrôle de vos travaux permet de s'assurer que l'installation a été effectuée conformément aux règles de l'art et normes en vigueur.

Afin d'éviter les malfaçons, et sans attendre le contrôle qualité diligenté par Primagaz, nous vous conseillons de vérifier avec votre professionnel le respect des règles de l'art.

Tout chantier d'installation d'une pompe à chaleur hybride (BAR-TH-159) peut faire l'objet d'un contrôle qualité. Si votre chantier est sélectionné, le contrôle est obligatoire. En cas de refus du contrôle sur site ou par contact, vous ne pourrez pas recevoir la Prime énergie Primagaz.

Si le contrôle s'effectue par contact : vous serez contacté par e-mail ou par téléphone, par Primagaz ou son mandataire. Votre prime sera versée si votre dossier est validé et que votre chantier est déclaré conforme.

Si votre dossier est sélectionné pour un contrôle sur site, vous serez contacté par un organisme de contrôle indépendant (accrédité COFRAC), mandaté par Primagaz. L'organisme de contrôle planifiera avec vous une date pour le contrôle sur site.

Lors de la visite de l'expert, des pièces de votre dossier vous seront demandées, notamment :

- **Le Cadre Contribution** qui vous a été envoyé par e-mail lors de votre inscription. Vous pouvez également retrouver ce document sur votre espace personnel ;
- **Le devis** de votre installation de pompe à chaleur, daté et signé par vous-même ;
- **La facture** de l'installation de votre pompe à chaleur hybride ;
- **La note de dimensionnement** de l'équipement installé à l'adresse des travaux, fournie par votre professionnel.

Fournie par votre professionnel à l'achèvement des travaux, la note de dimensionnement doit préciser les éléments suivants :

- Identité du bénéficiaire
- Adresse des travaux
- Surface chauffée par la pompe à chaleur (PAC)
- Précisions techniques :
 - Température de base du site des travaux (la température la plus froide enregistrée)
 - Besoin énergétique de chauffage annuel (en kWh)
 - Déperditions thermiques¹ du logement (en kW)
 - Marque et référence de l'équipement installé
 - Puissance thermique de l'équipement installé (en kW)
 - Quantité d'énergie annuelle fournie par la PAC sans appoint (kWh)
 - Température d'arrêt de l'équipement installé
 - Détail du calcul et résultat du taux de couverture² de l'équipement installé par rapport aux besoins de chauffage et au mode de régulation choisi
 - Détail du calcul et résultat du dimensionnement³ de l'équipement installé par rapport aux déperditions à Tbase
 - Régime de température du circuit de chauffage
 - Mode de régulation choisi par le professionnel

¹Les déperditions thermiques du logement sont évaluées à T=Tbase (la température la plus basse relevée localement, définie dans la norme française NF EN 12831) et pour les pièces desservies par l'équipement de chauffage installé, sans considération des autres générateurs.

²Le taux de couverture est défini comme le rapport entre la quantité d'énergie fournie par la PAC hors dispositif d'appoint et les besoins annuels de chaleur, pour le chauffage du logement.

³Le dimensionnement est défini comme le rapport entre la puissance de la PAC sans appoint à 0° C extérieur et 50° C départ chauffage et les déperditions du logement à Tbase.

Vous devez avoir ces documents à disposition lors du passage de l'expert sous peine de voir votre chantier déclaré « non satisfaisant », ce qui empêcherait le versement de votre prime.

Nous vous remercions également de faciliter l'accès au site des travaux.

Dans le but de bénéficier d'un équipement de chauffage aux énergies renouvelables efficace et performant, il est important de s'assurer que les travaux respectent les normes en vigueur. De ce fait, assurez-vous en amont de l'opération que votre professionnel connaisse les critères techniques d'éligibilité à la Prime énergie Primagaz.

6.1 Les non-conformités les plus courantes constatées pour les pompes à chaleur hybrides

Vous trouverez ci-dessous les principaux motifs et le détail des non-conformités les plus couramment relevées par les organismes de contrôle.

La non-présentation de la note de dimensionnement

Cette note présente l'étude de vos besoins de chauffage ayant permis de déterminer le matériel à installer. Tout comme le Cadre contribution, le devis et la facture des travaux, la présentation de cette note de dimensionnement sera exigée par l'expert. Ce contrôle lui permet de vérifier si le dimensionnement de la pompe à chaleur a été correctement réalisé par votre professionnel. Lors du contrôle, si vous déclarez ne pas avoir ces documents, les travaux seront déclarés non conformes et votre prime sera refusée.

Le surdimensionnement de la pompe à chaleur installée

La puissance de votre pompe à chaleur est supérieure aux besoins de chauffage de votre logement, ce qui peut causer une usure prématurée de votre équipement. Le surdimensionnement de votre pompe à chaleur sera considéré comme non conforme et votre prime refusée.

Le sous-dimensionnement de la pompe à chaleur installée

La puissance de votre pompe à chaleur est inférieure aux besoins de chauffage de votre logement ce qui peut causer une usure prématurée de votre équipement et une

surconsommation d'électricité. Le sous-dimensionnement de votre pompe à chaleur sera considéré comme non conforme et votre prime refusée.

L'absence de calorifugeage des réseaux frigorifiques et/ou hydrauliques dans les parties non chauffées de votre habitation.

Le calorifugeage est obligatoire : il correspond à l'isolation des tuyaux (y compris ceux préexistants) qui se trouvent dans les pièces non chauffées de votre logement (ex : garage non chauffé) et qui relie votre pompe à chaleur à vos radiateurs ou à tout autre émetteur de chaleur. Si le calorifugeage est incomplet, votre installation perd en efficacité énergétique et les travaux seront considérés comme non conformes.

7 Le contrôle de la qualité lors du remplacement de vos fenêtres

Une opération mal réalisée peut être l'origine de déperditions thermiques et d'inconfort thermique au sein de votre logement. Le contrôle qualité lié au remplacement de vos fenêtres et parois vitrées en simple vitrage par du double vitrage permet de s'assurer que l'installation a été réalisée conformément aux points principaux des règles de l'art et qu'elle respecte les normes CEE en vigueur.

Tout chantier de remplacement de fenêtres et parois vitrées en simple vitrage par du double vitrage peut faire l'objet d'un contrôle qualité aléatoire, conformément à la réglementation du dispositif des CEE.

Si votre chantier est sélectionné, le contrôle est obligatoire. En cas de refus du contrôle, vous ne pourrez pas recevoir la Prime énergie Primagaz. Le contrôle s'effectue uniquement par contact : vous serez contacté par e-mail ou par téléphone, par Primagaz ou son mandataire. Votre prime sera versée si votre dossier est validé et que votre chantier est déclaré conforme.