



Comme vous le savez, le dispositif des CEE nécessite une vérification des chantiers via des contrôles sur site. Ce mois-ci, Abokine vous présente donc quelques bonnes pratiques pour éviter les chantiers non satisfaisants et envisager les contrôles avec plus de sérénité !

Conseil n°1 : informer vos clients

Pour garantir le bon déroulé des contrôles sur site, nous vous conseillons d'**informer vos clients qu'un organisme de contrôle va prendre contact avec eux.**

C'est un **gage de qualité** pour vos clients, quant à la conformité des travaux réalisés mais aussi un **gage de sécurité** face à certaines mauvaises pratiques observées sur le terrain (comme les sociétés qui se font passer pour des bureaux de contrôle).

Les bureaux de contrôle que nous mandats pour réaliser des contrôles de vos chantiers, **principalement Bureau Véritas et Arc-en-Ciel**, peuvent ainsi appeler vos clients. Ils le font une fois le dossier « complet » administrativement et en précisant l'identité de la société objet du contrôle.

Impliquer vos clients, c'est les préparer à cet appel mais également **faciliter le bon déroulement du contrôle**. Il leur sera notamment demandé de présenter les documents justificatifs du chantier (cf. conseil n°3).

En parallèle de ces contrôles sur site qui sont aléatoires, Abokine a souhaité que **100 % des chantiers fassent l'objet d'un contrôle téléphonique.**

Conseil n°2 : être attentif aux éléments contrôlés

Les **points de contrôle vérifiés** lors de la visite de chantier sont les suivants :

- Nature de l'opération : isolation des combles perdus, en rampant, isolation des murs, etc.
- Éligibilité de l'opération au dispositif CEE (isolation d'un espace chauffé aménagé d'un espace non chauffé non aménagé notamment)
- Finalisation du chantier
- Produit utilisé : utilisation dans les règles de l'art et conformément aux préconisations du fabricant
- Présence, nombre et conformité des aménagements nécessaires au chantier : pare-vapeur, trappe, réhausse de trappe, écarts au feu, piges de hauteur, repérage de boîtiers électrique, etc.
- Épaisseur et homogénéité de l'isolant
- Surface isolée
- Mode de chauffage : En isolation des murs, une erreur dans le mode de chauffage déclaré entraîne un chantier non-satisfaisant
- Nouveauté : depuis le 01/04/2020, les documents en possession du client (cadre contribution, devis et facture) sont également pris en photo.

Conseil n°3 : anticiper les pièges les plus connus

Deux anomalies potentielles requièrent une attention toute particulière, la première parce qu'elle est récurrente, la seconde parce qu'elle est lourde de conséquences :

- **Les écarts de surface :**

Force est de constater que sur un chantier il existe autant de mesures possibles que de personnes qui effectuent la mesure... Pour que l'écart entre la surface mesurée et la surface isolée soit le plus faible possible, voici quelques bonnes pratiques à retenir :

- Avant le rendez-vous chez votre client, vous pouvez **consulter le cadastre de son logement**. Cela vous permet d'estimer la surface habitable maximale déclarée à l'administration.
- Le **contrôleur est autorisé à prendre les mesures depuis la partie habitable et pas seulement dans les combles**. Anticipez-le en faisant de même pour déterminer la surface éligible aux CEE !
- Dans **vos devis et facture vous pouvez distinguer la partie isolée éligible aux CEE de la surface totale isolée facturée à votre client**.

Exemple :

« Surface totale isolée : 100 m² dont surface éligible au titre du dispositif CEE : 75 m² »

L'objectif est avant tout d'éviter les écarts de surface supérieurs à 10 % qui, par principe, entraînent un refus du dossier.

Pour plus d'info, consultez notre fiche mémo **Contrôle sur site – Mesure de la surface isolée**
<https://www.abokine.com/boite-outils-isolation/>

Points d'attention propres à l'isolation des murs (intérieure ou extérieure) :

- **L'isolation de murs mitoyens est non éligible au dispositif CEE.**
- **Le calcul de la surface éligible aux CEE se fait en déduisant les ouvertures.** Les ouvrants représentent environ 20 % de la surface d'une habitation classique.

Dans ces deux cas, vous pouvez distinguer la surface éligible aux primes CEE de la surface totale isolée facturée au client.

- **La vérification des documents en possession du client :**

Depuis le 1^{er} avril 2020, les autorités demandent **aux bureaux de contrôle de s'assurer que le client dispose bien des documents justificatifs du chantier**. Les documents concernés sont le cadre contribution, le devis et la facture.

Lors du contrôle sur site, le client devra présenter une version à jour et conforme (à ceux que les bureaux de contrôle ont en leur possession) des documents qui constituent le dossier de CEE. **A défaut, le chantier sera jugé non conforme** et nous serons contraints de le refuser. Cette règle a pour but de s'assurer de la conformité administrative du dossier.

Malheureusement, nous constatons régulièrement que des chantiers conformes techniquement doivent être refusés pour ce motif. Pour éviter cette situation, certains artisans remettent, en fin de chantier, au client **une pochette contenant l'ensemble des documents à conserver pendant 10 ans et à présenter en cas de contrôle**. C'est une bonne pratique que nous ne pouvons qu'encourager !

Conseil n°4 : impliquer vos équipes

Les contrôles sur site, ce n'est pas que l'affaire d'Abokine, c'est l'affaire de tous !

Pour rappel, plus d'1 client sur 2 a connu son artisan grâce au bouche-à-oreille... la **qualité des chantiers c'est ce qui va faire la valeur de votre entreprise** et, on le sait, une renommée positive c'est long à construire et si facile à déconstruire !

C'est pourquoi, dans votre entreprise, il est **essentiel que la qualité technique et administrative des chantiers soit l'affaire de tous** : le/la chef/fe d'entreprise qui fixe la trajectoire, le/la commercial/e qui doit

connaître les règles du jeu CEE pour que la promesse faite au client ne soit pas déçue, le/la technicien/ne qui va accomplir la prestation ou encore l'assistant/e administratif/ve qui va constituer le dossier CEE...chacun doit avoir conscience du rôle qu'il a à jouer pour que la qualité soit au rendez-vous !

Conseil n°5 : les bonnes pratiques

Et comme le dispositif CEE n'est pas toujours un jeu d'enfant, voici **quelques idées de bonnes pratiques observées sur le terrain qui peuvent vous aider** :

- La fiche de pré-visite : c'est le diagnostic technique qui permet de cadrer le chantier mais aussi d'assurer un bon relais entre le commercial et le technicien qui intervient. Elle constitue une base fiable pour l'établissement du devis. Nous vous mettons [ces fiches à disposition dans votre boîte à outils](#).
- La fiche d'intervention : elle reprend les différentes étapes de réalisation du chantier et les points de vigilance éventuels (nombre de capots de spot, écart au feu, etc.). Elle garantit la bonne réalisation du chantier et permet d'établir une facturation en cohérence avec la réalité du chantier.
- La prise de photos avant et après chantier (notamment des aménagements critiques : type écart au feu, capots de spot, etc.) : elle peut constituer la dernière étape de validation du chantier pour s'assurer que rien n'a été oublié. Elle permet également la mise en place d'un premier niveau de contrôle de qualité interne des chantiers et peut être utile en cas de litige client.
- La mise en place d'audits internes réguliers des chantiers : l'erreur est humaine et le dispositif changeant. Ces contrôles sont le filet de sécurité qui permet à vos équipes d'être toujours au fait des dernières normes et exigences en termes de qualité.
- Les fiches réception travaux : elles permettent de guider le client lors de la phase de réception. Grâce à une fiche réception adaptée aux travaux réalisés dans son logement, le particulier peut prendre le temps de vérifier avec l'artisan que les travaux répondent correctement à ses attentes et besoins. [Vous pouvez retrouver ces fiches dans votre boîte à outils](#).

Conseil n°6 : les rappels des bureaux de contrôle

Les bureaux de contrôles nous adressent quelques rappels concernant **l'opération BAR-EN-101 Isolation du toit**.

Les travaux ci-dessous ne sont pas éligibles à l'opération isolation du toit :

- Les travaux d'isolation sous rampant, en comble non aménagé
- Les travaux d'isolation sous rampant, en comble sans chauffage
- Les travaux d'isolation sous rampant comble aménagé, chauffé par chauffage d'appoint
- Les surfaces de mur pignon et de mur sous-rampant (ces travaux relèvent de l'isolation des murs opération BAR-EN-102)

La présence du pare-vapeur n'est pas requise dans les configurations suivantes :

- Les travaux d'isolation en comble perdu dont le plancher est en béton ou maçonné
- Les travaux d'isolation en comble perdu sur un plafond léger suspendu aux solives en dehors des zones très froides.

Source Guide COPREC du 25/06/2020 (page 25)

Les aménagements nécessaires au chantier indiqués sur la facture doivent impérativement être en cohérence avec ceux effectivement présents sur le chantier. A défaut, le chantier sera déclaré non satisfaisant.

Avec ces mesures, vous êtes pleinement acteur de la qualité de vos chantiers et vous ne verrez plus les retours de contrôle de la même manière ! 😊

A très vite,
L'équipe Abokine