

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

SOMMAIRE

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES.....	3
Article 1 – Objet du règlement.....	3
Article 2 – Champ d'application territorial	3
Article 3 – Obligations générales du SPEE	3
CHAPITRE II – DISPOSITIONS SPECIFIQUES	3
Article 4 – Demande, souscription et exercice du droit de rétractation	3
Article 5 – Critère d'éligibilité aux prestations	4
Article 6 – Durée du contrat de prestation	4
Article 7 – Modifications et résiliation du contrat de prestation	4
CHAPITRE III – DESCRIPTION DES PRESTATIONS PROPOSEES	7
Article 8 – Mission d'information et de conseil auprès des propriétaires.....	7
Article 9 – Prestation d'audit énergétique auprès des usagers.....	7
Article 10 – Mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des usagers	8
Article 11 – Accompagnement à la réalisation des travaux et financement des travaux	9
11.1 - Option 1 – Maîtrise d'ouvrage déléguée et financement des travaux par Hauts-de-France Pass Rénovation.....	9
11.2 – 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'utilisateur et financement des travaux par l'utilisateur	12
Article 12 – Accompagnement des usagers pour le suivi des consommations énergétiques.....	13
Article 13 – Modalités d'intervention des agents de Hauts-de-France Pass Rénovation et des entreprises de travaux - Accès	14
Article 14 – Cas spécifiques des propriétaires bailleurs	14
CHAPITRE IV - OBLIGATIONS DES USAGERS	15
CHAPITRE V – DISPOSITIONS FINANCIERES.....	16
Article 15 – Montant des échéances du SPEE - Principe	16
Article 16 – Calcul et paiement du montant des échéances du SPEE pour l'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle	16
Article 17 – Révision du montant des prestations assurées par Hauts-de-France Pass Rénovation	18
Article 18 – Recouvrement des échéances du SPEE.....	19
CHAPITRE VI – DISPOSITIONS D'APPLICATION.....	19

Article 19 – Responsabilités de Hauts-de-France Pass Rénovation, garanties et assurances	
19	
Article 20 – Données personnelles.....	19
Article 21 – Réclamations et voies de recours.....	19
Article 22 – Date d’application.....	20
Article 23 – Modification du règlement	20
Article 24 – Clause d’exécution	20
Article 25 – Divers	21

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 concernant les prestations qui y sont décrites

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

Tous les usagers 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 23.

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;
- 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 (« **ACPR** ») et autorisée à exercer des activités de crédit conformément au paragraphe 8 de l'article L.511-6 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'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle par la conclusion

d'un contrat de prêt (le « Prêt de Tiers-Financement »).

La Régie régionale du Service Public de l'Efficacité Energétique est en outre agréée Mon Accompagnateur Rénov' par l'Agence nationale de l'habitat (« Anah »).

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 de prestation 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 tout conseil et information relatifs aux modalités d'application du présent règlement.

Les prestations sont réalisées par les agents du SPEE ou par les agents de prestataires choisis par appel d'offre par la régie du SPEE. Le recours à un prestataire est précisé dans le contrat de prestation.

CHAPITRE II – DISPOSITIONS SPECIFIQUES

Article 4 – Demande, souscription et exercice du droit de rétractation

4.1. Demande et souscription d'une prestation

La demande de souscription d'une prestation 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 modèle de contrat de prestation est communiqué au demandeur au titre desquelles figurent un exemplaire du règlement de service. Le contenu de ces documents est présenté au demandeur, à sa demande, en détail par un agent de Hauts-de-France Pass Rénovation par téléphone.

Le demandeur devient usager du SPEE à compter de la signature d'un contrat de prestation. La signature intervient soit par le biais d'un service de signature électronique si l'utilisateur y consent, soit par signature manuscrite en deux exemplaires, dont un est remis à l'utilisateur et l'autre conservé par Hauts-de-France Pass Rénovation. La signature du contrat de prestation emporte acceptation des dispositions du présent règlement.

4.2. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du code de la consommation, en cas de souscription au contrat à distance ou hors établissement, l'utilisateur 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 de prestation, 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. L'utilisateur pourra utiliser le formulaire fourni en annexe du contrat de prestation, s'il le souhaite.

Dans les (14) jours suivant l'exercice par l'utilisateur de son droit de rétractation, Hauts-de-France Pass Rénovation remboursera à l'utilisateur 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'utilisateur.

Par dérogation aux précédents alinéas, l'utilisateur peut autoriser Hauts-de-France Pass Rénovation à exécuter ou commencer à exécuter les prestations objet du contrat avant la fin du délai de rétractation ci-avant mentionné dans le respect des dispositions de l'article L. 221-25 du code de la consommation en cochant la case correspondante sur le contrat de prestation.

L'utilisateur reconnaît que dans ce cas :

- après l'exécution entière des prestations convenues dans le contrat, il ne disposera plus de son droit de rétractation.
- avant l'entière exécution des prestations convenues dans le contrat, il pourra exercer son droit de rétractation mais devra verser à Hauts-de-France Pass Rénovation un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Article 5 – Critère d'éligibilité aux prestations

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

Article 6 – Durée du contrat de prestation

Le contrat de prestation est consenti pour une durée déterminée, fixée dans ledit contrat.

Article 7 – Modifications et résiliation du contrat de prestation

7.1. Modifications

Le changement des conditions du contrat de prestation donne lieu à l'établissement d'un simple avenant audit contrat.

7.2. Résiliation du contrat de prestation à l'initiative de l'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle

L'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle peut, à tout moment, présenter une demande de résiliation de plein droit de son contrat de prestation 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 de prestation. Il précise la date souhaitée de prise d'effet de la résiliation.

L'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle a notamment le droit, dans ce cadre, de résilier le contrat de prestation relatif aux options 1 et 2, et le Prêt de Tiers-Financement, si le montant des devis recueillis dans le cadre de son projet de rénovation dépassait le montant du chiffrage estimatif qui lui avait été soumis, et figurant en annexe 1 au contrat de prestation. Cette faculté est spécifiquement rappelée à l'utilisateur lors de la communication des devis obtenus.

Hauts-de-France Pass Rénovation adresse alors à l'utilisateur, dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande de résiliation, un récapitulatif du montant des sommes dues et des échéances restant dues au titre du Prêt de Tiers-Financement et du contrat de prestation, sous la forme d'une facture de solde. Cette résiliation s'effectue sans pénalités pour l'utilisateur.

La résiliation du contrat de prestation et du contrat de prêt est subordonnée au règlement de la totalité des sommes restant dues au titre des prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation, de l'avance du montant des travaux et du Prêt de Tiers-Financement. Ces sommes sont

stipulées dans la facture, correspondant aux prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation et non réglées par l'utilisateur.

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

7.3. Fin anticipée du contrat de prestation relatif à l'option 2 par Hauts-de-France Pass Rénovation

Dans l'hypothèse où, pour l'option 2, lors de la mise en concurrence des entreprises de travaux, l'utilisateur ne parvient pas à recueillir au moins deux devis dans un délai de [six (6) mois] à compter de la signature du contrat, Hauts-de-France Pass Rénovation dispose du droit de demander la fin par anticipation du contrat de prestation de l'option 2.

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 de solde.

7.4. Résiliation pour faute

Le contrat de prestation et/ou le Prêt de Tiers-Financement peuvent être résiliés de plein droit par (i) Hauts-de-France Pass Rénovation ou (ii) l'utilisateur, 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 de prestation ou au Prêt de Tiers-Financement. Le contrat de prestation 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'utilisateur en vertu de l'un ou l'autre de ces contrats ou de refus d'accès répété (trois fois successives) 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'utilisateur une facture, récapitulant les sommes restant dues, qui doivent être réglées selon les modalités prévues à l'article 18.

En cas d'exercice, par l'utilisateur, 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. Il reçoit alors de la part de Hauts-de-France Pass Rénovation un récapitulatif du montant de ces sommes dues (prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation, avance du montant des travaux et/ou montant relatif au Prêt de Tiers-Financement) sous la forme d'une facture de solde.

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 le contrat de prestation est une cause de résiliation automatique et de plein droit dudit contrat et du Prêt de Tiers-Financement. Cette cession donne lieu à information obligatoire de Hauts-de-France Pass Rénovation par l'utilisateur, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la signature du compromis de vente.

L'utilisateur 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'utilisateur un récapitulatif du montant des échéances restant dues (composé du montant (i) des prestations prévues aux articles 9, 10 et 11 et (ii) du remboursement du coût des travaux de rénovation, réalisés et non réglés), sous la forme d'une facture d'arrêt des prestations, dans un délai d'un (1) mois à compter de l'information adressée par l'utilisateur.

La résiliation du contrat de prestation 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 des prestations, correspondant aux prestations réalisées par Hauts-de-France Pass Rénovation et non réglées par l'utilisateur. La résiliation du contrat de prestation 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'utilisateur.

CHAPITRE III – DESCRIPTION DES PRESTATIONS PROPOSEES

Il est précisé en préambule que les prestations d'accompagnement proposées (option 1 et option 2) incluent la mission Mon Accompagnateur Renov (mission d'accompagnement du service public de la performance énergétique de l'habitat conforme à l'arrêté du 21 décembre 2022).

Article 8 – Mission d'information et de conseil auprès des propriétaires

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

Cette mission est assurée gratuitement auprès du public.

Article 9 – Prestation d'audit énergétique auprès des usagers

Si l'utilisateur ne dispose pas d'un audit énergétique valide répondant aux conditions de l'arrêté du 4 mai 2022, Hauts-de-France Pass Rénovation réalise une prestation spécifique et préalable d'audit énergétique conforme aux dispositions de l'arrêté du 4 mai 2022 définissant pour la France métropolitaine le contenu de l'audit énergétique réglementaire prévu par l'article L. 126-28-1 du code de la construction et de l'habitation.

L'audit énergétique vise à éclairer les choix des usagers en proposant des scénarios de travaux de rénovation énergétique et en fournissant des éléments financiers et techniques leur permettant d'obtenir une vision précise, objective et prospective des travaux à mener dans le cadre de leur projet de rénovation énergétique. L'audit énergétique est conforme aux exigences

de l'article 8 de l'arrêté du 17 novembre 2020, répondant aux conditions relatives aux caractéristiques techniques et modalités de réalisation de travaux et prestations dont les dépenses sont éligibles à la prime de transition énergétique (tel que modifié par l'arrêté du 21 septembre 2023).

La prestation d'audit énergétique comprend :

- une visite *in situ* consistant à examiner l'état du logement de l'utilisateur, qui s'effectuera en sa présence afin de lui permettre d'exprimer ses besoins en termes de confort, d'énergie, etc ;
- la préparation du dossier de restitution, comprenant l'élaboration de plusieurs scénarios de travaux d'amélioration de performance énergétique, des économies d'énergie associées et de l'impact sur l'étiquette énergétique ;
- la restitution des résultats de l'audit énergétique (en visio-conférence, par téléphone, ou lors d'un rendez-vous sur place ou dans les locaux de Hauts-de-France Pass Rénovation ou du prestataire en charge du dossier) afin d'expliquer les solutions techniques et financières retenues, avec la remise d'un rapport d'audit. En cas d'impossibilité de trouver une date pour cette restitution pour des raisons imputables à l'utilisateur, la restitution sera faite automatiquement 3 mois après la date de visite par mail.

Suite à la restitution de l'audit, l'utilisateur dispose d'un délai de 1 mois de réflexion pour prendre la décision de réaliser les travaux au titre de l'option 1 ou de l'option 2 du présent règlement et de s'engager à signer un contrat d'accompagnement avec Hauts-de-France Pass Rénovation. S'il décide, dans ce délai, de réaliser les travaux, le coût de l'audit énergétique est intégré au prix à payer pour l'option 1 ou

l'option 2 choisie par l'utilisateur, conformément à l'article 16.

En cas de besoin de mise à jour de l'audit avant décision de réalisation des travaux (délai de prise de décision long et travaux réalisés entre temps ou changement de réglementation), la régie du service public de l'efficacité énergétique se réserve le droit de proposer un contrat de mise à jour d'audit à l'utilisateur.

Article 10 – Mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des usagers

Conformément aux dispositions des articles L.232-1 à L.232-3 Code de l'énergie, 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 mission¹ comprend :

- Une phase d'information préalable comprenant une visite initiale sur le déroulé de l'accompagnement jusqu'à la conclusion du contrat et son coût, sur les aides susceptibles d'être attribuées permettant de financer les travaux et l'accompagnement, les conditions et procédures d'octroi des aides ainsi que, le cas échéant, sur les obligations du propriétaire privé en tant que maître d'ouvrage, les délais et autorisations d'urbanisme pour commencer les travaux, le cas échéant ;
- la réalisation d'un diagnostic patrimonial, financier et social, en lien avec le propriétaire (afin d'évaluer notamment sa situation économique, ses capacités de financement) ainsi que des conseils

sur les outils de lutte contre la précarité énergétique pour les ménages modestes et très modestes au sens de l'arrêté du 24 mai 2013 relatif aux plafonds de ressources applicables à certains bénéficiaires des subventions de l'Agence nationale de l'habitat ;

- la réalisation de l'audit énergétique prévu à l'article 9 ; si l'utilisateur dispose déjà d'un audit énergétique valide répondant aux conditions de l'arrêté du 4 mai 2022 et réalisé par un auditeur tiers répondant aux conditions de qualification précisées par le décret n° 2022-780 du 4 mai 2022, celui-ci est revu avec l'utilisateur et complété si besoin ;
- un examen de l'usage du logement par le ménage et de l'état technique du logement comprenant une évaluation de la situation d'indignité, d'indécence ou de péril et une évaluation de l'autonomie du ménage ;
- des informations sur les usages et travaux permettant d'améliorer les conditions de vie dans le logement et la définition, avec les usagers, des choix de rénovation ;
- la définition, en lien avec l'utilisateur, d'un programme de travaux sur la base de l'audit énergétique ;
- la mise à disposition de la liste des professionnels "Reconnus garants de l'environnement" ;
- des conseils pour l'analyse des devis de travaux au regard de leur compatibilité avec le scénario de travaux retenu et leur prix, ainsi qu'une information sur la possibilité de maîtrise d'œuvre, avec le cas échéant une aide à la recherche d'un maître d'œuvre et à la

¹ conforme à l'arrêté du 21 décembre 2022 relatif à la mission d'accompagnement du service public de la performance énergétique de l'habitat.

- passation du contrat de maîtrise d'œuvre sur demande du ménage ;
- des informations sur les procédures d'urbanisme obligatoires pour mener le programme de travaux, ainsi que sur les assurances dommages-ouvrage ;
- l'établissement, en lien avec l'utilisateur, du plan de financement identifiant les différentes aides financières mobilisables et les modes de financement du reste à charge ;
- des informations et des conseils concernant les demandes d'aides financières publiques ou privées : conditions d'octroi des aides (ANAH, collectivités, aides sociales, prêts et dispositifs fiscaux), obligations du propriétaire, déroulement des procédures administratives d'instruction des dossiers et d'attribution des aides (délais, autorisation de commencer les travaux...).

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

Article 11 – Accompagnement à la réalisation des travaux et financement des travaux

Lors de la conclusion du contrat de prestation dédié aux options 1 et 2, 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 11.1 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'utilisateur et

financement des travaux par l'utilisateur, pour laquelle les dispositions mentionnées à l'article 11.2 ci-après sont applicables.

L'option choisie est expressément mentionnée dans le contrat de prestation concerné.

Ces missions d'accompagnement incluent au titre de la réalisation du projet de travaux :

- une information sur les différentes phases d'un chantier de rénovation jusqu'à la réception des travaux ;
- des conseils sur le suivi d'un chantier afin d'assurer la bonne mise en œuvre du projet de travaux et la résolution des difficultés techniques éventuellement constatées lors de la pose du matériel par les entreprises d'exécution d'ouvrage ;
- une aide à la réception des travaux ;
- la mise à jour du plan de financement du projet ;
- lorsque les travaux mis en œuvre diffèrent des travaux préconisés, la mise à jour de l'audit énergétique sur la base des travaux effectivement réalisés.

11.1 - 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 usager, fait réaliser, au bénéfice du propriétaire usager, les travaux de rénovation énergétique, et en assure le préfinancement.

Hauts-de-France Pass Rénovation assiste l'utilisateur pour :

- le montage des dossiers de demandes de subvention : il

s'assure de la complétude du dossier (formulaire, pièces techniques et autres pièces constitutives du dossier)

- les demandes de paiement des subventions.

Pour cela, l'utilisateur désigne Hauts-de-France Pass Rénovation comme mandataire administratif et financier auprès des organismes concernés, pour percevoir les aides publiques ou privées auxquelles le projet de travaux est éligible.

11.1.1 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 au nom et pour le compte du propriétaire dans le respect des procédures qui sont applicables à Hauts-de-France Pass Rénovation. Ces entreprises sont choisies par le propriétaire usager.

A cet égard, l'utilisateur 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 :

- demander en son nom et pour son compte des devis aux entreprises (mise en concurrence) ; si Hauts-de-France Pass Rénovation l'estime nécessaire au vu des travaux concernés et après accord avec l'utilisateur, cette consultation inclut la recherche d'un maître d'œuvre. L'utilisateur peut également consulter directement les professionnels titulaires d'un des signes de qualité mentionnés au III de l'article 1^{er} du décret n° 2014-812 du 16 juillet 2014 à partir des éléments et conseils apportés par Hauts-de-France Pass Rénovation. Les devis collectés directement par l'utilisateur sont intégrés à la consultation ;
- présenter au propriétaire, maître d'ouvrage, l'analyse des offres afin

que celui-ci choisisse les entreprises à missionner ;

- si un maître d'œuvre est prévu, signer au nom et pour le compte du propriétaire le contrat de maîtrise d'œuvre ;
- préparer et établir les marchés de travaux, et les signer au nom et pour le compte du propriétaire ;
- conseiller le maître d'ouvrage pour 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 ;
- 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 11.1.2 ci-après.

Le propriétaire, usager, fait son affaire personnelle des éventuelles assurances obligatoires devant être souscrites et notamment l'assurance Dommages-Ouvrage.

En fin de travaux, l'utilisateur assisté par Hauts-de-France Pass Rénovation ou 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'utilisateur et les entreprises de travaux, avec ou sans réserve.

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 de prestation (**annexe 3**). La signature du procès-verbal de réception par l'utilisateur déclenche le paiement des factures de solde des travaux et fixe le point de départ des éventuelles garanties légales de construction applicables aux travaux de rénovation énergétique ;
- de ratifier par le propriétaire usager 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'utilisateur conserve copie de cette attestation, et en délivre une copie à Hauts-de-France Pass Rénovation.

Hauts-de-France Pass Rénovation assiste l'utilisateur pendant l'année de parfait achèvement pour la levée des réserves et/ou les recours possibles en cas de persistance de défaut de qualité.

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

- les entreprises de travaux auront l'obligation de lever les éventuelles réserves dans un délai précisé sur le 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 usagers ;
- les modalités pratiques d'accès des entreprises de travaux au bien immobilier s'effectuent selon les

modalités prévues à l'article 13 ci-après.

Hauts-de-France Pass Rénovation et l'utilisateur conviennent des modalités pratiques d'accès de ses agents au bien immobilier devant être rénové selon les conditions prévues à l'article 13 ci-après.

En cas de modification du programme de travaux, l'audit énergétique sera si besoin mis à jour sur la base des travaux effectivement réalisés.

11.1.2 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'utilisateur : il prend en charge financièrement, à la demande de l'utilisateur, tout ou partie du coût des travaux mentionnés à l'article 11.1.1 ci-avant pendant leur période de réalisation.

A cet effet, Hauts-de-France Pass Rénovation et l'utilisateur 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'utilisateur, celui-ci délègue et donne mandat irrévocable à Hauts-de-France Pass Rénovation de payer directement les travaux aux entreprises.

Hauts-de-France Pass Rénovation informe l'utilisateur en cas de modification du montant des travaux en cours de réalisation. Le plan de financement de l'opération (**annexe 1** au contrat de prestation) est mis à jour autant de fois que nécessaire en cas de modification du montant des travaux, des aides ou de la part d'auto-financement de l'utilisateur.

A compter de la réception des travaux, l'utilisateur rembourse, sur la durée de la prestation 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'usager apporte directement.

Si l'usager assure le financement partiel des travaux indiqués à l'article 11, la quote-part financée par l'usager est intégrée dans les Conditions financières qui lui sont proposées, et qui figurent en **annexe 1** du contrat de prestation.

11.2 – 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'usager et financement des travaux par l'usager

Dans l'hypothèse où l'usager finance les travaux prévus dans le scénario de travaux réalisé en application de l'article 10, l'usager fait appel aux entreprises de son choix pour leur réalisation, qu'il paie directement en contrepartie de leurs prestations.

Hauts-de-France Pass Rénovation conseille l'usager pour déposer les dossiers de demandes d'aides financières publiques et privées auquel le projet est éligible. Il assiste alors l'usager pour :

- le montage des dossiers de demandes de subvention : il s'assure de la complétude du dossier (formulaire, pièces techniques et autres pièces constitutives du dossier)
- les demandes de paiement des subventions.

L'usager désigne alors Hauts-de-France Pass Rénovation comme mandataire administratif auprès des organismes concernés.

Hauts-de-France Pass Rénovation procède à la consultation des entreprises au nom et pour le compte de l'usager (mise en concurrence). Si Hauts-de-France Pass

Rénovation l'estime nécessaire au vu des travaux concernés et après accord avec l'usager, cette consultation inclut la recherche d'un maître d'œuvre. L'usager peut également consulter directement les professionnels titulaires d'un des signes de qualité mentionnés au III de l'article 1^{er} du décret n° 2014-812 du 16 juillet 2014 à partir des éléments et conseils apportés par Hauts-de-France Pass Rénovation. Les devis collectés directement par l'usager sont intégrés à la consultation.

Suite à cette consultation, Hauts-de-France Pass Rénovation conseille l'usager dans le choix des entreprises en charge de la réalisation des travaux.

Les devis sont signés, après acceptation de l'usager, par l'usager lui-même.

Hauts-de-France Pass Rénovation conseille et assiste également l'usager tout au long du chantier en apportant :

- une information sur les différentes phases d'un chantier de rénovation ;
- des conseils sur le suivi du chantier, notamment sur la coordination des entreprises intervenantes afin d'assurer la bonne mise en œuvre du projet de travaux et la résolution des difficultés techniques ;
- une assistance pour suivre le bon déroulement du chantier jusqu'aux opérations de réception des travaux ayant lieu entre les entreprises et l'usager. Hauts-de-France Pass Rénovation transmet notamment les documents-types de réception du chantier ;
- une assistance pendant l'année de parfait achèvement pour la levée des réserves et/ou les recours possibles en cas de persistance de défaut de qualité.

Toute modification du programme de travaux par l'usager en cours de projet devra faire l'objet d'une information auprès de Hauts-de-France Pass Rénovation. En cas de besoin, l'audit énergétique sera

alors mis à jour sur la base des travaux effectivement réalisés.

Aussi, le plan de financement de l'opération (**annexe 1** au contrat de prestation) est mis à jour en cours de chantier si nécessaire et a minima en fin de chantier en cas de modification du montant des travaux ou du montant des aides.

Pendant le chantier et a minima en fin de chantier, l'utilisateur transmet l'ensemble des factures à Hauts-de-France Pass Rénovation afin que celui-ci s'assure de la conformité des factures et du projet de travaux réalisés.

Article 12 – Accompagnement des usagers 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 en opérant une visite sur site et en lui transmettant des informations sur la concordance des factures et du projet de travaux par rapport au devis, les recours possibles en cas de persistance de défauts de qualité, sur la bonne utilisation du logement rénové et notamment sur la bonne utilisation des équipements installés (chauffage, ventilation,...), le confort d'été, les éco-gestes et la sobriété des usages. Hauts-de-France Pass Rénovation peut également, à cette occasion et à la demande de l'utilisateur, lui fournir des conseils personnalisés pour la maintenance des équipements.

Hauts-de-France Pass Rénovation transmet le carnet d'information du logement. Il assiste également l'utilisateur dans la création de son carnet numérique d'information du logement².

Hauts-de-France Pass Rénovation transmet à l'utilisateur contre signature un rapport d'accompagnement contenant :

- la date des visites initiales et finales sur site ;
- des informations d'identification du ménage ;
- le cas échéant, les résultats des évaluations de dégradation du logement (indignité ou indécence) et d'autonomie ;
- le plan de financement et la liste des aides pour travaux sollicités ;
- l'audit énergétique ;
- le projet de travaux retenu par l'utilisateur ;
- la liste des entreprises ayant effectué les travaux, accompagnée de leur devis, et la référence de leur qualification ou certification ;
- le cas échéant, la nature des prestations sous-traitées et l'identité du ou des sous-traitants ;
- une attestation, sur la base des factures remises, de la concordance entre les travaux réalisés et les projets de travaux retenus par le ménage.

La remise du rapport de prestation au ménage clôture la prestation d'accompagnement.

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

² Article L126-35-2 du code de la construction et de l'habitation

an), Hauts-de-France Pass Rénovation collecte par mel ou par courrier l'ensemble des éléments nécessaires au suivi des consommations (questionnaire spécifique, factures d'énergie, ...).

En cas de non-réponse par l'utilisateur aux sollicitations de Hauts-de-France Pass Rénovation pour l'organisation de la visite de suivi, il sera considéré que l'utilisateur renonce à la prestation de suivi des consommations. Cette renonciation ne donnera droit à aucun dédommagement.

La prestation de suivi des consommations pourra évoluer en cours de contrat, notamment avec la mise à disposition d'une plateforme de collecte et d'analyse des données énergétiques. Pour cela, l'utilisateur devra consentir à partager ces données énergétiques provenant de ses compteurs communiquant avec la Régie du SPEE et son partenaire.

Article 13 – Modalités d'intervention des agents de Hauts-de-France Pass Rénovation et des entreprises de travaux - Accès

L'utilisateur accepte de donner accès à sa propriété privée aux agents de Hauts-de-France Pass Rénovation et à ses prestataires pour assurer les missions définies aux articles 9, 10 et 11.

L'accès au bien immobilier, propriété privée de l'utilisateur, 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'utilisateur doit être présent ou représenté lors de toute intervention de Hauts-de-France Pass Rénovation pour l'exercice des missions définies aux articles 9, 10 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.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur a souscrit à l'option 1 visée à l'article 11.1, il accepte également de donner accès au bien immobilier dont il est propriétaire aux entreprises de travaux.

L'accès à la propriété privée de l'utilisateur, pour la réalisation des missions définies à l'article 11.1 par les entreprises de travaux, fait l'objet d'un accord préalable entre l'utilisateur 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'utilisateur 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 elles ont été mises 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 14 – Cas spécifiques des propriétaires bailleurs

Lorsque le projet de travaux porte, en habitation collective, sur les parties privatives, ou, en habitation individuelle, sur les locaux compris dans la surface habitable, et que les occupants en titre du logement subventionné sont appelés à demeurer en place au terme de l'opération, le ménage occupant est associé aux décisions prises par le propriétaire et le contenu de la mission d'accompagnement, tel que détaillé ci-dessus, fait l'objet d'une adaptation, notamment en ce qui concerne :

- Les éléments de diagnostic (usage du logement fait par le ménage occupant, ainsi que, dans le cas de travaux pour l'autonomie de la personne, établissement du diagnostic « autonomie » ou du rapport d'ergothérapeute en fonction des besoins du ménage occupant) ;
- L'aide à l'organisation des travaux en milieu occupé, ou à l'organisation de l'éloignement temporaire du ménage.

Pour les projets avec conventionnement auprès de l'Agence Nationale de l'Habitat, la mission recouvre également les prestations de conseil et d'information sur les points suivants :

- Rappel des engagements de location spécifiques du conventionnement,
- Evaluation du bilan financier prévisionnel de l'opération au terme de la période de conventionnement (y compris impact de l'avantage fiscal),
- Présentation des dispositifs permettant de sécuriser la location (intermédiation locative, gestion locative sociale - étant précisé que la mission d'accompagnement ne saurait s'étendre en tant que telle à ces prestations).

En cas d'éligibilité et d'octroi au propriétaire bailleur d'une prime de réservation dans les conditions du 6° de la délibération relative au régime d'aides applicable aux propriétaires bailleurs (conventionnement très social s'inscrivant dans le cadre d'un dispositif opérationnel existant permettant l'attribution effective du logement à un ménage reconnu prioritaire, au titre du DALO, du PDALPD ou de la LHI), le Hauts-de-France Pass Rénovation assure un rôle de facilitateur, en particulier par la mise en relation du propriétaire avec l'interlocuteur

désigné par le Préfet en vue de l'attribution du logement.

CHAPITRE IV - OBLIGATIONS DES USAGERS

L'utilisateur 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'utilisateur est tenu de régler les échéances du SPEE conformément aux stipulations de son contrat de prestation et du présent règlement.

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

L'utilisateur s'engage également à :

- garantir l'accès aux agents de Hauts-de-France Pass Rénovation, aux agents de ses prestataires 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 relatifs au projet de travaux accompagnés ;
- 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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 15 – 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 de l'annexe financière au contrat établi par Hauts-de-France Pass Rénovation.

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

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 de l'ensemble des prestations d'accompagnement par Hauts-de-France Pass Rénovation auprès de l'utilisateur (articles 9, 10 et 11), donnant lieu au paiement d'une redevance déterminée selon les principes rappelés à l'article 16 ;
3. **si l'option 1 a été souscrite par l'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle** : le remboursement, par l'utilisateur, du solde des dépenses exposées pour son compte par Hauts-de-France Pass Rénovation pour la réalisation des travaux.
4. **si un Prêt de Tiers-Financement individuel a été souscrit par l'utilisateur** : le montant dudit Prêt, sur sa durée.

Article 16 – Calcul et paiement du montant des échéances du SPEE pour l'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle

16.1. Calcul du montant des échéances dues par l'utilisateur au titre de la prestation de service

Le montant des échéances dues par l'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle au titre de la prestation de service est calculé comme suit :

- **pour la prestation d'audit énergétique telle que présentée à l'article 9 du présent règlement** : la redevance d'un montant de

- 750€ HT – 900€ TTC pour les ménages aux revenus supérieurs³
- 583.33€HT – 700€ TTC pour les ménages aux revenus intermédiaires³
- 416.16€ HT – 500€ HT pour les ménages aux ressources modestes³
- 250€ HT – 300€ HT pour les ménages aux ressources très modestes³.

est due par l'utilisateur.

- **pour la prestation de mise à jour de l'audit énergétique telle que présentée à l'article 9 du présent règlement** : la redevance d'un montant de 250€ HT – 300€ HT quelles que soient les ressources du ménage.
- **pour l'option 1** :
 - o la redevance pour les prestations d'accompagnement réalisées par Hauts-de-France Pass Renovation visées aux articles 9, 10 et 11.1 (1670 € HT – 2004 € TTC)
 - o la redevance pour les frais de gestion liés à la mise en œuvre de la maîtrise d'ouvrage déléguée (600 € HT – 720 € TTC) ;

Le coût total de la prestation s'élève ainsi à 2270 € HT – 2724 € TTC.

- **pour l'option 2** :
La redevance est d'un montant de 1670 € HT – 2004 € TTC.
Elle correspond aux prestations visées aux articles 9, 10 et 11.2.

Conformément à l'article 9 du présent règlement, le montant de la redevance due pour la réalisation de la prestation initiale

d'audit énergétique est intégré au montant de la redevance due pour la réalisation des prestations liées à l'option 1 ou à l'option 2 souscrites par l'utilisateur.

La redevance 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.

16.2. 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'utilisateur propriétaire d'une maison individuelle souscrit à l'option 1 prévue à l'article 11.1 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'une estimation provisoire par Hauts-de-France Pass Renovation, joint au contrat de prestation (**annexe 1 – « Conditions financières »**). Cette estimation fait l'objet d'une comparaison avec les devis proposés par les entreprises de travaux sollicitées par Hauts-de-France Pass Renovation, conformément à l'article 11.1 du Règlement de service. L'utilisateur conserve la faculté de mettre fin par anticipation au contrat de prestation dans les conditions prévues à l'article 7.2 du présent Règlement si les devis obtenus dépassaient le chiffrage estimatif des travaux de rénovation.

L'**annexe 1 – « Conditions financières »** est mise à jour autant de fois que nécessaire en cas de modification du montant des

³ Selon les barèmes de l'ANAH en vigueur à la date de signature du contrat

travaux, des aides ou de la part d'auto-financement de l'utilisateur au cours du projet.

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'utilisateur à la réception des travaux.

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

16.3. Paiement des échéances du SPEE

Les échéances du SPEE sont payables dans les conditions suivantes :

- a) pour la prestation d'**audit énergétique** prévu à l'article 9 du présent règlement, il règle le solde à l'échéance du délai de réflexion de 1 mois après la restitution de l'audit, sauf dans le cas où il s'engage à réaliser les travaux au titre de l'option 1 ou de l'option 2 du présent règlement et à signer un contrat d'accompagnement à cet effet.
- b) Pour les prestations d'accompagnement :
 - si l'utilisateur a choisi l'**option 1** prévue à l'article 11.1 du présent règlement, il règle un acompte de 250 euros hors taxes à Hauts-de-France Pass Rénovation à la signature du contrat d'accompagnement. Le solde de la redevance est exigible à une date définie d'un commun accord avec l'utilisateur (paiement à la signature, à la réception des travaux, ou inclus dans le prêt de tiers-financement)

et précisée en **annexe 1** du contrat de prestation.

- si l'utilisateur a choisi l'**option 2** prévue à l'article 11.2 du présent règlement, il règle un acompte minimum de 250 euros hors taxes à Hauts-de-France Pass Rénovation à la signature du contrat d'accompagnement. Le solde de la redevance est exigible à une date définie d'un commun accord avec l'utilisateur (paiement à la signature, à la réception des travaux) et précisée en **annexe 1** du contrat de prestation.

Ces conditions sont précisées en annexe 1 du contrat de prestation.

- c) Pour les dépenses exposées pour la réalisation des travaux :
 - Il règle la part d'auto-financement dans les conditions fixées en annexe 1 du contrat de prestation ;
 - Le point de départ du versement des échéances du prêt de tiers-financement correspond au 5^{ème} jour du mois suivant l'établissement du procès-verbal de réception des travaux prévu à l'article 11.1.1. Si le procès-verbal de réception des travaux est établi moins de quinze (15) jours ouvrés avant le 5^{ème} jour du mois suivant, le point de départ du versement des échéances est reporté au mois d'après.

Article 17 – 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, 11 et 12, peut être révisé annuellement, par délibération du conseil d'administration de Hauts-de-France Pass Rénovation.

L'utilisateur est redevable du montant en vigueur à la date de prise d'effet de son contrat de prestation.

Article 18 – Recouvrement des échéances du SPEE

La facturation et le recouvrement des échéances dues tant au titre du contrat de prestations que des dépenses exposées pour la réalisation des travaux (auto-financement et échéances du Prêt de Tiers Financement) sont assurés par le comptable des finances publiques après émission de titres exécutoires.

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

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

Les modalités de paiement, les sanctions de retard de paiement au taux légal, conformément à l'article 1344-1 du code civil, 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 19 – Responsabilités de Hauts-de-France Pass Rénovation, garanties et assurances

L'utilisateur 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 usagers 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 20 – 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 indiquées dans la Charte relative à la protection des données à caractère personnel qui est transmise à l'utilisateur à la signature du contrat.

Article 21 – Réclamations et voies de recours

Les litiges individuels entre les usagers et Hauts-de-France Pass Rénovation 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'usager peut exprimer sa réclamation comme suit :

1. interlocuteur privilégié.

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

La réclamation concerne le crédit qui lie l'usager 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'usager 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
55 rue Sully
80000 Amiens

Si, ni l'interlocuteur privilégié, ni le Service Réclamations n'a apporté de réponse satisfaisante à la réclamation de l'usager, alors le Service Réclamations lui transmettra les coordonnées de

l'Association MEDIMMOCONSO afin qu'il puisse saisir le Médiateur s'il le souhaite.

En outre, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en ligne des litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Article 22 – Date d'application

Le présent règlement prendra effet à compter du 01/01/2025.

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

Article 23 – 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 usagers, 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 24 – Clause d'exécution

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

Article 25 – Divers

1. Si l'une des stipulations du règlement doit être déclarée nulle ou inapplicable, elle sera modifiée en vue d'obtenir sa validité ou sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité ou la caducité du règlement, ni de ses autres stipulations.

2. Le fait que Hauts-de-France Pass Rénovation ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des quelconques stipulations du présent règlement ne saurait être interprété comme en valant renonciation par lui.

3. Hauts-de-France Pass Rénovation vous informe que vous avez la possibilité de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.