



AVRIL 2021

RGE : MODE D'EMPLOI POUR VOS DEVIS

LES PROFESSIONNELS DU BÂTIMENT SONT TENUS
D'ÉTABLIR UN DEVIS DÉTAILLÉ PRÉALABLEMENT
À L'EXÉCUTION DES TRAVAUX.

Le devis constitue l'offre de prestations de travaux que l'entreprise présente à son client : il est donc essentiel de soigner son contenu et sa présentation.

De plus, le devis établi par une entreprise qualifiée RGE permet d'instruire les demandes d'aides financières du client (MaPrimeRénov', CEE...). À ce titre, il doit contenir des mentions obligatoires. Tout manquement est susceptible de retarder l'instruction des demandes d'aides et le démarrage des travaux, voire d'occasionner le refus de l'aide.

> INFORMATIONS IMPORTANTES

✓ LE DEVIS EST DATÉ ET SIGNÉ DE LA MAIN DU CLIENT.

De manière facultative, il peut aussi comporter :

- La mention "bon pour accord"
- Les conditions générales d'exécution, par exemple au dos du devis

✓ LES COORDONNÉES DU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION.

Les coordonnées du médiateur de la consommation, désigné par l'entreprise, doivent être mentionnées sur le devis ou dans les conditions générales jointes pour les clients particuliers.

✓ LES INFORMATIONS RGPD DOIVENT ÊTRE COMMUNIQUÉES AU CLIENT DÈS LA COLLECTE DE SES DONNÉES PERSONNELLES.

Ainsi ces informations doivent être communiquées au stade du devis.

- Soit ces informations sont indiquées dans les conditions générales qui doivent être jointes au devis ou sur le devis
- Soit si l'entreprise à un site internet, elle peut renvoyer vers sa charte de confidentialité (si le client dispose d'un accès internet)

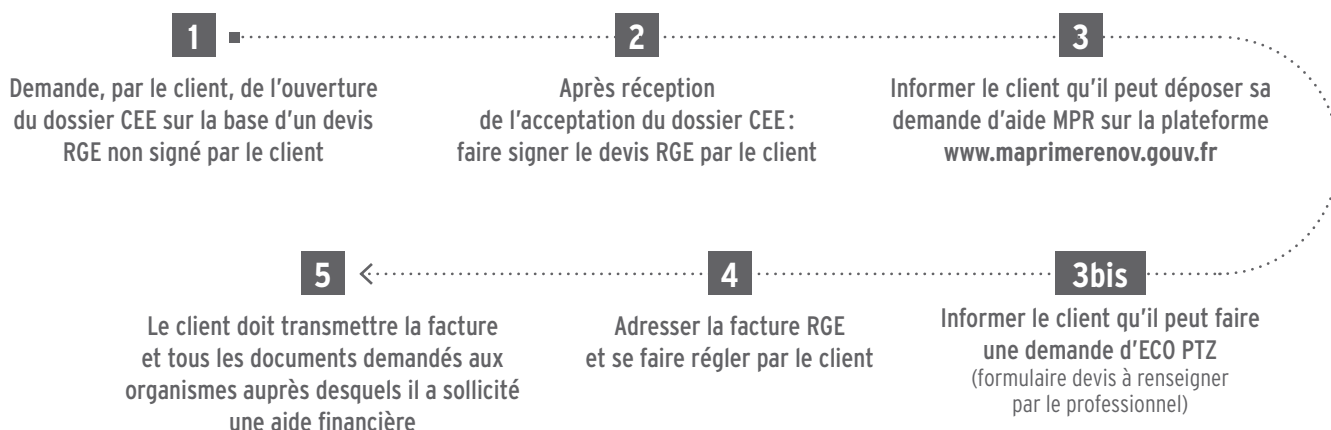
✓ PAS DE RATURES MANUSCRITES SUR LE DEVIS ET LA FACTURE.

✓ EN CAS DE CONTRAT CONCLU AU DOMICILE DU CLIENT :

L'entreprise remet au client le bordereau de rétractation de 14 jours, en présence du représentant de l'entreprise (ou autre situation contrat conclu hors établissement ou à distance), et s'interdit de recevoir tout paiement, y compris un chèque, avant un délai de 7 jours.

> CHRONOLOGIE DES DEMANDES D'AIDES AUX TRAVAUX DE PERFORMANCE ÉNERGETIQUE

POUR LE BÉNÉFICE DES AIDES PAR LE CLIENT, IL CONVIENT DE RESPECTER CET ORDRE :



■ BON À SAVOIR

La facture doit être conforme au devis et comprendre les mentions similaires. En cas de non-conformité, le client ne pourra pas percevoir les aides financières demandées. Dans le cadre de l'audit RGE, le contrôle porte également sur la cohérence devis / facture / travaux réalisés.



> MENTIONS POUR UN DEVIS RGE

Le devis doit obligatoirement faire apparaître les mentions suivantes :

MENTIONS GÉNÉRALES

- Date du devis
- Durée de validité de l'offre
- Nom, raison sociale et adresse de l'entreprise, statut et forme juridique de l'entreprise
- **Pour les artisans :**
numéro au Répertoire des métiers
- **Pour les sociétés :**
numéro de RCS et montant du capital social
- Numéro individuel d'identification à la TVA
- Nom et adresse du client
- Adresse du chantier - Pour les adresses sans numéro de rue : indiquer le numéro de parcelle cadastrale (www.cadastre.gouv.fr)
- Délai d'exécution des travaux à la signature du devis
- Décompte détaillé (et description) de chaque prestation, en quantité et en prix unitaire
- Prix horaire ou forfaitaire de la main d'œuvre, séparé du prix des produits fournis
- Information sur la gestion des déchets (mention obligatoire à compter du 1^{er} juillet 2021), ex. : *"Prise en charge et gestion des déchets : déconstruction des ouvrages suivants : xxxx, xxxx et xxxx (déchets en mélange), chutes de pose de xxx et xxx (déchets triés) ; pour un volume total compris entre xxx et xxx m³ - Apport de ces déchets dans la déchèterie de la collectivité de xxx (code postal) pour xxx€"*
- Frais de déplacement et autres frais, le cas échéant
- Frais de devis ou mention "Devis gratuit"
- Modalités de paiement et d'exécution du devis
- Somme globale à payer HT et TTC, en précisant les taux de TVA applicables à chaque prestation et produit
- Coordonnées de l'assureur RC et/ou décennale ou du garant, la couverture géographique du contrat ou de la garantie et joindre au devis et facture l'attestation d'assurance décennale pour les entreprises concernées
- Coordonnées du médiateur de la consommation de l'entreprise : soit dans le devis, soit dans les conditions générales
- Mention sur la politique de confidentialité de l'entreprise, cf. exemples de mentions en annexe*
- Mention Bloctel, ex. : "Le bénéficiaire du service qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr"

LA TVA

AUTRES PRÉCISIONS IMPORTANTES POUR ÉTABLIR UN DEVIS

- TVA à 5,5% pour les travaux d'amélioration de la qualité énergétique des locaux à usage d'habitation de plus de deux ans, selon des critères de performance spécifiques
- TVA à 10% pour les autres travaux de rénovation des locaux à usage d'habitation de plus de deux ans (à l'exception des travaux ci-dessous)
- TVA à 20% pour les travaux suivants : construction, agrandissement, surélévation ; certains gros équipements expressément exclus de la TVA à 10% pour leur fourniture (ex. systèmes de climatisation y compris les PAC air / air), équipements à caractère mobilier et électro-ménager ; travaux qui, sur une période de 2 ans, rendent à l'état neuf plus des 2/3 des éléments de second œuvre ou plus de la moitié du gros œuvre (postes concernés précisés par le code général des impôts) ; travaux qui ont pour effet d'augmenter de plus de 10% la surface du plancher des locaux existants

En cas d'absence de remise de l'attestation par le client, voir ci-dessous :

Pour appliquer un taux réduit de la TVA aux travaux dans les locaux à usage d'habitation de plus de deux ans, le client doit vous remettre une attestation Cerfa rempli : demandez-la pour établir le devis avec le bon taux de TVA, ou pour les entreprises relevant de la franchise en base, mentionner "TVA non applicable, article 293 B du CGI".



MENTIONS INDISPENSABLES POUR LES AIDES (MAPRIMRÉNOV' / CEE / ECO PTZ) SOUMISES À LA RÉALISATION DES TRAVAUX PAR UNE ENTREPRISE RGE

- Nom de l'organisme de qualification et libellé (ou numéro) de la qualification
- Date de la visite préalable du chantier (obligatoirement antérieure à la date du devis)
- Date de démarrage des travaux
- En cas de sous-traitance : référence RGE de l'entreprise sous-traitante et sa date de visite préalable du chantier (coordonnées de l'entreprise sous-traitante et travaux réalisés)
- Indiquer l'éligibilité des travaux aux dispositifs d'aides (et sous réserve du respect de l'ensemble des critères requis):
 - Pour MPR: se reporter à l'arrêté du 17 novembre 2020 modifié par arrêté du 25 janvier 2021 >>
 - Pour les CEE: se reporter impérativement à la liste des FICHES D'OPÉRATIONS standardisées sur le site CAPEB >>
- Détail précis et chiffré des différentes catégories de travaux éligibles aux aides avec leurs caractéristiques techniques, les normes éventuelles demandées, leurs critères de performance et l'unité (cf. exemples de critères en annexe):
 - Pour les CEE: se reporter impérativement à la LISTE DES FICHES D'OPÉRATIONS standardisées sur le site CAPEB >>
 - Critères communs aux CEE et à MPR sur le site >>

AUTRES TRAVAUX OU TRAVAUX NON ÉLIGIBLES

- Faire apparaître distinctement les catégories de travaux liés (travaux induits ou associés) et les autres travaux non éligibles aux aides à la rénovation énergétique

EXEMPLES DE CRITERES TECHNIQUES ET DE MENTIONS

Exemples de critères techniques à indiquer dans les devis et factures RGE (ci-dessous).
Se reporter impérativement à la liste des FICHES D'OPÉRATIONS STANDARDISÉES sur le site CAPEB >>

ISOLATION

ISOLATION DE COMBLES OU DE TOITURES

- Type d'isolant et marque
- Épaisseur
- Coefficient de résistance thermique (R)
- N° de certification CSTB ou ACERMI,
- Norme d'évaluation NF EN 12664 ou NF EN 12667 ou NF EN 12939 pour les isolants non réfléchissants, norme NF EN 16012+A1 pour les isolants réfléchissants
- Surface installée en m²
- Préciser Isolation Thermique par l'Intérieur (ITI)

ISOLATION DES MURS INTÉRIEURS OU EXTÉRIEURS

- Type d'isolant et marque
- Coefficient de résistance thermique (R)
- Épaisseur
- Surface installée en m²
- Préciser ITI ou Isolation Thermique par l'Extérieur (ITE)

ISOLATION DES PAROIS VITRÉES (POUR CHAQUE TYPE)

- Mentionner le remplacement de simple vitrage
- Marque et modèle
- Dimension, nombre de vantaux et type d'ouverture
- Coefficient de transmission thermique (Uw) et norme ou marquage
- Facteur de transmission solaire (Sw) et norme ou marquage
- Le nombre de parois vitrées installée

ISOLATION D'UN RÉSEAU HYDRAULIQUE DE CHAUFFAGE OU D'EAU CHAUDE SANITAIRE

- Type d'isolant et marque
- Épaisseur
- Longueur isolée de réseau hors des volumes chauffés
- Marque et référence de l'isolant installé
- Classe de l'isolant installé selon la norme NF EN 12 828+A1: 2014 (le cas échéant, la dépose de l'ancien isolant)

SYSTEMES DE CHAUFFAGE

CHAUDIÈRE BIOMASSE INDIVIDUELLE

- Marque et modèle
- Puissance pour une chaudière
- Rendement énergétique
- Concentration moyenne de monoxyde de carbone (E)
- Chaudière biomasse de classe 5 ou bénéficiant du label flamme verte
- Indice de performance environnementale
- Norme de performance ou certification équivalente

CHAUDIÈRES HAUTE PERFORMANCE

- Marque et modèle / référence
- Critères spécifiques en fonction de la puissance nominale de la chaudière. FICHE CEE >>
- Efficacité énergétique saisonnière
- Concentration moyenne de monoxyde de carbone (E)
- Indice de performance environnementale
- Mentionner la présence d'un régulateur ainsi que sa classe
- Fournir toutes les informations utiles (ex: combustible)
- En cas de chaudière à cogénération préciser la puissance de production électrique

POMPES À CHALEUR

- Marque et modèle / référence
- Type de PAC
- Puissance
- Efficacité énergétique saisonnière (ETAS)

CHAUFFE-EAU THERMODYNAMIQUE

- Marque et modèle
- Volume et puissance
- Efficacité énergétique saisonnière

CAPTEURS SOLAIRES THERMIQUES

- Marque et modèle, type de capteur solaire
- Orientation
- N° de certification CSTB ou équivalent
- Surface de capteurs installée en m² (mini: 6m²)
- Le cas échéant ballon d'eau chaude associé et sa capacité de chauffage

EXEMPLES DE MENTIONS POUR LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Il est proposé ci-après des exemples de mention relative à la politique de confidentialité de l'entreprise et à intégrer dans le devis.

SI L'ENTREPRISE A UN SITE INTERNET SUR LEQUEL EST INDIQUÉ SA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

"Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables au bon traitement de son contrat. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale. Le client peut consulter la politique de confidentialité qui fait partie intégrante des Conditions générales de l'entreprise sur son site internet (indiquer le lien hypertexte vers la politique de confidentialité du site internet de l'entreprise)".

SI L'ENTREPRISE N'A PAS DE SITE INTERNET SUR LEQUEL EST INDIQUÉ SA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

EXEMPLE 1 DE MENTION POUR LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

"Les informations recueillies sur le client par l'entreprise sont indispensables au bon traitement de son contrat. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution du contrat et pour l'accomplissement d'une obligation légale, telle que les garanties éventuellement applicables à l'issue des travaux commandés ou à l'exercice d'une prérogative légale.

Le responsable du traitement des données est l'entreprise :

Nom : _____

Email : _____

Coordonnées postales : _____

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités de l'entreprise. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées.

Conformément à la loi n°78-17 "Informatique et Libertés" et au Règlement Européen n°2016/679, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant à l'entreprise (coordonnées ci-dessus), en joignant un justificatif de son identité valide. Le client peut également définir des directives relatives au sort de ces données après sa mort.

En cas de réclamation, le client peut contacter la CNIL".

EXEMPLE 2 DE MENTION POUR LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

"L'ensemble des informations personnelles du client collectées par l'entreprise sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du présent contrat et seront principalement utilisées pour la bonne gestion des relations contractuelles.

Les informations personnelles du client seront conservées aussi longtemps que nécessaire à l'exécution du contrat, à l'accomplissement par l'entreprise de ses obligations légales et réglementaires ou encore à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence. Pendant cette période, l'entreprise met en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles collectées, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions, ainsi qu'à des tiers éventuellement liés contractuellement à l'entreprise pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à l'exécution du contrat, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Le client est également informé que ses informations personnelles seront, le cas échéant, transmises à l'organisme de qualification pour l'instruction du dossier qualification-chantier. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant l'entreprise au moyen des coordonnées mentionnées dans le contrat.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou de toute autre autorité compétente".