

CHARTRE

Espace INFO→ÉNERGIE

INFO→ ÉNERGIE

ARTICLE 1 - DÉFINITION

Un "**Espace INFO→ÉNERGIE**" (EIE) développe une mission visant à informer gratuitement et de manière objective le demandeur maître d'ouvrage sur l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables et le changement climatique. Le public prioritaire est le "particulier". La mission d'"**Espace INFO→ÉNERGIE**" est portée par une personne morale ayant une activité d'information d'intérêt général.

Pour la réaliser, cette personne morale met à disposition un ou des techniciens - Conseiller **INFO→ÉNERGIE** (CIE) – ayant les compétences nécessaires pour informer le grand public sur la maîtrise de l'énergie et les énergies renouvelables.

ARTICLE 2 - MISSIONS

Pour assurer cette mission, l'EIE par son ou ses Conseiller(s) **INFO→ÉNERGIE** :

- informe sur les orientations retenues en matière de politique énergétique locale, régionale et nationale, notamment en matière d'aides publiques existantes ;
- reçoit et traite les demandes d'informations et de renseignements formulées par téléphone, correspondance ou à la permanence de l'EIE ;
- apporte des informations d'ordre techniques, financiers, fiscaux et réglementaires. L'EIE ne peut en aucun cas :
 - fournir des informations à caractère juridique sauf lorsque ces informations sont un accessoire indispensable aux informations et/ou conseils à caractère technique délivrés ;
 - intervenir dans un litige opposant le public à un professionnel.
- peut réaliser des calculs intégrant les enjeux environnementaux afin de faciliter un choix énergétique pour un maître d'ouvrage. Dans ce cas, il effectue des calculs simplifiés à l'aide de logiciels d'outils de conseil et diagnostic mis à sa disposition ;
- présente les matériels accessibles sur le marché, en mentionnant, autant que faire se peut, ceux qui bénéficient de subventions ou de crédits d'impôt ;
- oriente, si nécessaire, vers l'ensemble des organismes, bureaux d'étude ou entreprises susceptibles d'intervenir dans le domaine technique concerné par la demande ;
- informe sur les labels et certifications pour les services et les produits ;
- développe des programmes d'animations et participe à des manifestations adaptées (foires, salons,...) à la cible visée par ses activités.

L'EIE participe et s'intègre dans un réseau animé par l'ADEME disposant d'une identité commune, de documents et de moyens d'échanges communs (formations, réunions régionales, rencontres nationales, groupes de travail, réseau de communication électronique).

ARTICLE 3 - DÉONTOLOGIE : OBJECTIVITÉ, GRATUITÉ, INDÉPENDANCE ET QUALITÉ

L'EIE et son ou ses Conseiller(s) **INFO→ÉNERGIE** :

- sont financés par l'ADEME et les collectivités partenaires pour délivrer des informations objectives, de qualité et gratuites, pour tous les publics ;
- sont indépendants financièrement des entreprises, des bureaux d'études, des fournisseurs de matériels ou installateurs ainsi que des offreurs et distributeurs d'énergie ;
- bénéficient des formations développées par l'ADEME pour leur permettre d'offrir un service de qualité afin de satisfaire les attentes et les besoins des particuliers ;
- ne font pas de maîtrise d'oeuvre ni de commerce.

Le maître d'ouvrage doit être en position de choisir selon des critères objectifs, en fonction de ses propres motivations.

ARTICLE 4 - RECOMMANDATION POUR LA MISE À DISPOSITION D'OUTILS D'INFORMATION ET DE CONSEIL

Tout support de communication (courriers, courriels, site internet,) utilisé par les conseillers doit mentionner :

- un avertissement comprenant notamment les mentions suivantes :
"Un **Espace INFO→ÉNERGIE** (EIE) développe une mission financée par l'ADEME et les collectivités partenaires visant à informer gratuitement et de manière objective sur l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables et le changement climatique.
Les informations et/ou conseils fournis par un Conseiller **INFO→ÉNERGIE** au public sont indicatifs, non exhaustifs et à partir des seuls éléments présentés / demandés par le public."

La choix et la mise en oeuvre des solutions découlant des informations et/ou des conseils présentés par un Conseiller **INFO→ÉNERGIE** relèvent de la seule responsabilité du public. La responsabilité du Conseiller **INFO→ÉNERGIE** et de la structure accueillant l'**Espace INFO→ÉNERGIE** ne pourra en aucun cas être recherchée."

- le logo **INFO→ÉNERGIE** et selon les supports celui de la structure porteuse dans le respect des droits des marques ;
- les logos des organismes finançant la mission.

ARTICLE 5 - SUIVI, COMPTE-RENDU ET CONFIDENTIALITÉ

La structure accueillant l'EIE assure le suivi de son activité dans le cadre du dispositif commun mis en place pour l'ensemble du réseau.

En particulier, chaque demande de renseignements donne lieu à l'établissement d'une fiche contact type.

Chaque année, l'EIE établit un rapport destiné à l'ADEME et aux autres partenaires. Ce rapport fait état, en outre, du nombre de personnes informées

lors des permanences ou des manifestations qu'il organise (visites de sites, conférences, salons...), mais ne mentionne ni le nom, ni les coordonnées des personnes venues consulter le ou les CIE.

Les fiches "contact" établies dans le cadre de l'activité EIE sont la propriété des financeurs du service et ne peuvent être cédées sans leurs accords.

Ces documents devront être exploités conformément aux règles de la CNIL.

ARTICLE 6 - CONVENTION

La participation de la structure d'accueil au programme EIE peut se décliner selon les deux modalités suivantes :

- un partenariat sans engagement financier :
 - précisant dans une annexe technique les actions qui seront mises en oeuvre par les Conseillers **INFO→ÉNERGIE** en fonction du contexte et des accords régionaux ;
 - se conformant à la charte Espace **INFO→ÉNERGIE**.
- une convention de financement comprenant :
 - une annexe technique précisant les actions qui seront mises en oeuvre par les Conseillers **INFO→ÉNERGIE** en fonction du contexte et des accords régionaux ;
 - une annexe financière précisant le montant de la subvention accordée à la structure d'accueil de l'EIE et le détail des dépenses ;
 - la charte **Espace INFO→ÉNERGIE**.

La convention de financement ou le partenariat donne lieu à des engagements réciproques entre :

- l'ADEME qui mettra à disposition de la structure d'accueil de l'EIE et de ses Conseillers **INFO→ÉNERGIE** les outils d'information et de conseil nécessaires à son activité ainsi que des modules de formations.

et

- la structure d'accueil de l'EIE :
 - le ou les techniciens chargés de cette mission au sein de la structure devront disposer des compétences nécessaires à l'exercice de cette activité ;
 - ils devront obligatoirement participer aux stages de formation et séminaires de mise en commun organisés au niveau national ou régional ;
 - ils devront obligatoirement saisir, sur Contact EIE, les informations pour chaque demande de renseignements et pour chaque animation ;
 - la structure d'accueil s'engage à remettre à l'ADEME un rapport annuel de son activité EIE.

Le non respect de ces clauses peut conduire à une résiliation de la convention de financement ou du partenariat.