

LABEL PERFORMANCE

CHAPITRE 1 : OBJET

Promotelec Services est une société par actions simplifiée. L'actionnaire unique est l'association Promotelec.

→ 1.1 DÉFINITION

Promotelec Services délivre un certificat «**Label Performance**» associé d'une des mentions suivantes : HPE, THPE, HPE EnR, THPE EnR ou BBC-Effinergie tel que défini dans l'arrêté du 8 mai 2007.

Il a pour objet de certifier à un demandeur que l'installation réalisée sur un logement, pour lui-même ou pour un tiers, est conforme au cahier des prescriptions techniques du Label Performance.

Dans la suite du texte, le terme «demandeur» désigne le demandeur ou son représentant.

Le Label Performance concerne les locaux situés en France métropolitaine dont la destination précisée dans le permis de construire est à usage de logement.

L'obtention du Label Performance par le demandeur lui confère le droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance», dont Promotelec Services est seul titulaire et possède tous les droits issus du dépôt de cette marque.

Les modalités d'utilisation de la marque collective de certification «Label Performance» sont explicitées au chapitre 4 du présent règlement.

CHAPITRE 2 : MODALITÉS D'ATTRIBUTION

Promotelec Services assure le dispositif suivant :

- la réception et l'examen des demandes d'attribution du Label Performance ;
- le déclenchement des inspections en cours et/ou en fin de chantier à sa demande ou à celle du demandeur du label ;
- l'analyse des rapports d'inspection ;
- le suivi des déclarations de mise en conformité et des levées de réserves ;
- la délivrance du Label Performance.

→ 2.1 - LA DEMANDE D'ATTRIBUTION

La demande d'attribution constitue le contrat d'engagement du demandeur.

2.1.1 Présentation de la demande

Toute personne physique ou morale, dénommée «demandeur», désirant obtenir le Label Performance, doit présenter une demande à Promotelec Services.

Cette demande est établie soit via le site Internet dédié de Promotelec Services, soit sur un formulaire spécifique au format papier mis à disposition du demandeur par Promotelec Services.

Cas particulier : lorsqu'un programme de construction placé sous la responsabilité d'un seul demandeur comporte plusieurs logements (appartements ou maisons individuelles groupées), le certificat «Label Performance» ne peut être décerné qu'à l'ensemble des logements de ce programme répondant au cahier des prescriptions techniques du label. Tous les logements devront être clairement identifiés dans la demande.



2.1.2 Date d'effet

La date d'effet d'une demande d'attribution du Label Performance est la date de réception de la demande par Promotelec Services.

La version des documents à utiliser, notamment le cahier des prescriptions techniques (ou référentiel), est celle en vigueur à la date de réception de la demande d'attribution par Promotelec Services.

2.1.3 Recevabilité de la demande

La demande d'attribution dûment remplie doit être adressée avant le début des travaux d'isolation à Promotelec Services.

Pour constituer sa demande d'attribution, le demandeur devra se référer notamment aux documents suivants :

- cahier des prescriptions techniques du Label Performance réf. PRO 1248 ;
- règlement d'attribution réf. PRO 1249 ;
- demande d'attribution du Label Performance réf. PRO 1250.

Les causes de non recevabilité sont les suivantes :

- demande établie sur tout autre document que le formulaire spécifique cité à l'article 2.1.1 ;
- demande présentée après la réalisation des travaux d'isolation ;
- absence de règlement du prix du label ;
- demande de Label Performance pour un local non concerné ;
- absence du nom de l'opération et de l'adresse du chantier dans la demande ;
- absence du nom et de l'adresse du demandeur dans la demande ;
- absence d'un élément à joindre à la demande précisé dans le cahier des prescriptions techniques ;
- absence de la signature du demandeur dans le contrat d'engagement.

2.1.4 Engagement du demandeur

Le demandeur prend l'engagement en signant la demande d'attribution :

- de respecter le présent règlement d'attribution ainsi que les exigences contenues dans le cahier des prescriptions techniques du Label Performance ;
- de suivre le processus d'attribution jusqu'à l'obtention du Label Performance ;
- de modifier, à la demande de Promotelec Services, les ouvrages ou les installations faisant l'objet d'une demande de Label Performance si les vérifications sur dossier ou sur chantier révèlent des non-conformités aux exigences contenues dans le cahier des prescriptions techniques ;

- d'informer Promotelec Services de toute modification du projet, de l'ouvrage ou des installations qu'il décide d'apporter après l'envoi de sa demande d'attribution. Ces modifications pourront donner lieu à l'émission d'un devis complémentaire ;
- de ne mettre aucune entrave à l'exercice des missions des inspecteurs mandatés par Promotelec Services ;
- de ne faire référence au Label Performance que dans les conditions fixées au chapitre 4 du présent règlement ;
- de ne pas faire usage de sa certification d'une façon susceptible de nuire à l'image et la réputation de Promotelec Services.

2.1.5 Instruction de la demande

À réception, la demande d'attribution fait l'objet d'un accusé de réception de la part de Promotelec Services.

Cette demande doit être accompagnée du dossier technique qui fait l'objet d'un examen de la part de Promotelec Services, par référence au cahier des prescriptions techniques.

La composition de ce dossier technique est définie dans la demande d'attribution.

Les modalités de cet examen sont explicitées au chapitre « Liste des points de vérification » du cahier des prescriptions techniques. Cet examen peut consister en une vérification de cohérence ou une vérification approfondie.

Promotelec Services se réserve le droit de demander la communication de documents complémentaires (études, descriptifs, plans), pour procéder à l'examen sur pièces et prévenir les non-conformités de conception avant exécution des travaux.

Si cet examen appelle des réserves, Promotelec Services en informe par écrit le demandeur. Ce dernier doit alors compléter ou mettre sa demande en conformité et en informer Promotelec Services.

La validité de la demande d'attribution est de 12 mois à compter de sa date de réception par Promotelec Services. Tout dossier, s'il n'a pas obtenu le Label Performance, fera l'objet d'une relance auprès du demandeur dans le treizième mois suivant la date de réception. Passé un délai de deux mois après cette relance, le dossier sera annulé et le demandeur en sera informé. Toutefois, Promotelec Services se réserve le droit de prolonger la durée de validité de la demande après examen du bien fondé des justifications fournies par le demandeur.

En cas de disparition d'un demandeur ou de cessation de ses activités dans le cours d'un processus d'attribution, le tiers éventuel reprenant ou poursuivant les activités du demandeur initial (après fusion, liquidation ou absorption du demandeur) devra établir une nouvelle demande d'attribution du Label Performance.



→ 2.2 - INSPECTIONS SUR CHANTIER

Promotelec Services peut faire réaliser des inspections en cours de travaux et/ou en fin de travaux. Les inspections en cours de travaux peuvent être réalisées de manière inopinée.

Les inspections des bâtiments collectifs et des lotissements de maisons individuelles sont effectuées sur la base de règles d'échantillonnage pour ce qui concerne les dispositions prévues par le cahier des prescriptions techniques.

Pour les bâtiments collectifs et les lotissements de maisons individuelles, le choix des logements inspectés est opéré par l'inspecteur et non par le demandeur. Les modalités des vérifications réalisées par l'inspecteur sont explicitées au chapitre « Liste des points de vérification » du cahier des prescriptions techniques.

2.2.1 Réalisation des inspections

Les inspections déclenchées par Promotelec Services sont réalisées pour son compte par un prestataire. Promotelec Services exige de son organisme prestataire qu'il soit accrédité par le Cofrac selon la norme NF EN ISO/CEI 17020 pour les missions d'inspection qu'il lui confie ou présente des garanties équivalentes.

Par ailleurs, conformément aux règles régissant l'accréditation par le Cofrac, Promotelec Services se réserve le droit de faire réaliser les inspections en présence d'auditeurs du Cofrac.

Tout chantier de bâtiment collectif non inspecté dans un délai de six mois après la date de réception de la demande d'attribution fera l'objet d'une relance auprès du demandeur, avec demande de planning des travaux afin de cibler la date d'inspection.

Toute annulation d'une visite d'inspection programmée fera l'objet d'une refacturation.

Les inspections portent sur les exigences contenues dans le cahier des prescriptions et explicitées dans le chapitre « Liste des points de vérification » de ce même document.

Réalisées sous forme de vérification visuelle et par des mesures, les inspections ont pour objet, d'une part, de confirmer le respect de l'engagement pris par le demandeur dans sa demande d'attribution de Label Performance, d'autre part, de constater la mise en œuvre correcte des matériels et des matériaux.

2.2.2 Résultats des inspections sur chantier

À l'issue de l'inspection, l'inspecteur établit sur site un rapport. Ce rapport est remis à Promotelec Services qui l'analyse et adresse un compte-rendu au demandeur.

Si ce rapport révèle des anomalies, Promotelec Services demande au demandeur de procéder ou faire procéder aux mises en conformité nécessaires, puis de lui faire parvenir une déclaration écrite précisant les travaux modificatifs effectués.

La non présentation ou le refus par le demandeur d'établir cette déclaration de mise en conformité entraîne l'interruption du processus d'attribution du Label Performance.

En fonction du nombre et de l'importance des anomalies relevées lors de l'inspection de fin de chantier, Promotelec Services peut faire effectuer une inspection complémentaire afin de s'assurer de la réalisation des travaux de mise en conformité.

Pour tout chantier nécessitant une déclaration de mise en conformité de la part du demandeur, l'absence de réception par Promotelec Services de cette déclaration dans un délai de deux mois à compter de l'inspection entraîne l'émission de deux relances successives espacées de deux mois. En cas d'absence de réponse du demandeur, Promotelec Services procédera à l'annulation du dossier deux mois après la seconde relance.

→ 2.3 - ATTRIBUTION DU LABEL PERFORMANCE

À l'achèvement du chantier, Promotelec Services délivre le Label Performance au demandeur, si les ouvrages et installations réalisés sont conformes aux exigences contenues dans le cahier des prescriptions techniques du Label Performance.

Le Label Performance fait l'objet d'un certificat identifiant le nom et l'adresse du demandeur, la portée de la certification octroyée, en particulier, l'adresse du logement auquel il est décerné et la référence du cahier des prescriptions techniques.

Le certificat est attaché au logement et son droit d'usage appartient au propriétaire dudit logement. Le demandeur reste responsable de toute non conformité aux exigences du cahier des prescriptions techniques définies par Promotelec dans l'installation faisant l'objet du droit d'usage.

CHAPITRE 3 : PILOTAGE DU DISPOSITIF DE CERTIFICATION

→ 3.1 COMITÉ DE SUIVI

Le comité de suivi traite de toutes les questions d'ordre général relatives au processus d'attribution du Label Performance.

a) Attributions

Il s'assure de l'application du présent règlement d'attribution du Label Performance et prend toutes les mesures correctives nécessaires.

Il valide les processus d'inspection mis en place qui peuvent prendre en compte les spécificités des demandeurs (par exemple, les constructeurs réalisant des opérations répétitives sur la base de descriptifs «types») ou des réalisations (par exemple, opérations collectives ou individuelles).

Il décide de toute modification ou ajustement jugé utile.
Il définit les règles d'échantillonnage des vérifications des dossiers et des inspections sur chantier.
Il s'assure de l'accréditation de son prestataire selon la norme NF EN ISO/CEI 17020 pour les activités d'inspection ou d'un niveau de compétence équivalent.

Il désigne nominativement les certificateurs Promotelec Services. Il organise une supervision annuelle des dossiers de certification pour chaque certificateur et établit un bilan annuel.

Il prend toute mesure nécessaire à la gestion et à la protection du Label.
Il décide les poursuites à engager pour la défense de la marque collective de certification «Label Performance», en cas d'utilisation abusive de cette dernière.

Il formule un avis sur les sanctions à prendre à l'encontre des demandeurs du Label Performance en cas de non-respect par ceux-ci des obligations qui leur incombent.

b) Fonctionnement

Le comité se réunit deux fois par an au minimum sur l'initiative de son président. Les membres du comité de suivi sont tenus au secret professionnel.

→ 3.2 COMITÉ DE RECOURS

Le comité de recours instruit les dossiers de réclamations que l'organisation chargée d'appliquer le processus de certification n'est pas parvenue à traiter.

Les membres peuvent, autant que de besoin, se faire assister des experts qu'ils jugeront nécessaires.

a) Attributions

Le comité de recours apprécie le bien fondé de la réclamation, au regard de l'application des exigences du cahier des prescriptions techniques ou du règlement d'attribution, et décide de la suite à réserver à la réclamation.

La décision du comité de recours est sans appel et s'impose à l'organisation de Promotelec Services.

b) Fonctionnement

Le comité se réunit deux fois par an au minimum sur l'initiative de son président. Les membres du comité de recours sont tenus au secret professionnel.

CHAPITRE 4 : USAGE DE LA MARQUE COLLECTIVE DE CERTIFICATION « LABEL PERFORMANCE »

→ 4.1 - LA MARQUE COLLECTIVE DE CERTIFICATION « LABEL PERFORMANCE »

4.1.1 Propriété de la marque

Promotelec Services, en sa qualité d'organisme certificateur, est seul titulaire de la marque collective de certification «Label Performance» et possède tous les droits issus du dépôt de cette marque.

Promotelec Services s'engage pendant toute la durée d'exploitation du présent règlement à maintenir en vigueur cette marque.

4.1.2 Droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance»

L'obtention du Label Performance par le demandeur lui confère le droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance».

Le demandeur obtient le droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance» dès lors que le Label Performance a été attribué.

Il est toutefois admis par Promotelec Services que le demandeur puisse faire usage de la marque à titre provisoire, dans les conditions précisées au paragraphe 4.1.3. Cependant, l'annulation en cours d'instruction entraîne automatiquement la suppression du droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance».

4.1.3 Modalités d'utilisation du droit d'usage de la marque

Le droit d'usage conféré au demandeur ou à ses ayants droits l'autorise, pendant une durée maximum de 5 ans à compter de la date d'attribution du label, à développer toute communication visant à informer des tiers que le Label Performance a été délivré par Promotelec Services à un logement donné.

Promotelec Services admet toutefois qu'à réception de la demande d'attribution, le droit d'usage puisse être utilisé par le demandeur, sous réserve que ce dernier mentionne clairement que la procédure d'attribution du Label Performance est en cours d'instruction. Dans ce cas, le droit d'usage n'est que provisoire, et devra être soit confirmé, soit dénoncé par Promotelec Services en fonction des suites qui seront réservées à la demande d'attribution du demandeur.

Le demandeur ne peut faire usage de ses droits que pour les locaux ayant obtenu le Label Performance, sans qu'il puisse exister un risque de confusion.

En conséquence, le demandeur doit désigner d'une façon explicite et non équivoque le ou les locaux admis à bénéficier de ce droit. Tout autre local doit faire l'objet d'une nouvelle demande pour en bénéficier.

Par ailleurs, toute communication doit impérativement mentionner le numéro du dossier Promotelec Services.

Le droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance», dont le local bénéficie, peut être transféré au nouvel acquéreur du local concerné, sous réserve que l'installation satisfasse toujours les conditions qui ont permis l'attribution du Label Performance.

Toute modification apportée à une installation ayant obtenu le Label Performance et affectant les conditions pour lesquelles ledit label avait été attribué, a pour effet de faire cesser le droit d'usage de la marque.

4.1.4 Protection du droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance»

En cas de manquement aux exigences du présent règlement, Promotelec Services est en droit d'exiger, à tout moment, du titulaire du droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance» de se mettre en conformité avec les dispositions du présent règlement dans les meilleurs délais.

Si la demande de mise en conformité par le titulaire du droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance» n'est pas satisfaite dans les trois mois à compter de la mise en demeure par Promotelec Services, le titulaire du droit d'usage de la marque collective de certification «Label Performance» devra en cesser tout usage sur injonction de Promotelec Services, adressée par courrier en recommandé avec accusé de réception.

Promotelec Services se réserve le droit d'intenter, dans le cadre de la législation en vigueur, toute action judiciaire qu'il jugera opportune en cas d'usage abusif de sa marque collective de certification et, notamment, d'engager toute action en contrefaçon de ladite marque en cas d'usage par une personne qui ne serait pas ou qui ne serait plus autorisée par Promotelec Services à utiliser la marque collective de certification «Label Performance».

4.1.5 Utilisation du logo et défense de la marque Cofrac

Si Promotelec Services est certificateur accrédité par le Cofrac, le demandeur ne peut se prévaloir de l'accréditation Cofrac qui reste limitée à l'organisme certificateur.



CHAPITRE 5 : CLAUSES DE SAUVEGARDE

→ 5.1 - CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel de Promotelec Services et des personnes intervenant dans le processus de certification sont tenus à la confidentialité vis-à-vis des informations qu'ils sont amenés à recueillir au cours de leurs activités de certification.

L'ensemble du personnel du prestataire intervenant en tant que sous-traitant pour les activités d'inspection sur chantier est soumis aux mêmes exigences de confidentialité.

Toute information recueillie dans le cadre des activités de certification n'est divulguée à des tiers qu'avec l'accord écrit du demandeur.

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, le demandeur dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur les données nominatives qu'il fournit dans le cadre de son utilisation du service. En conséquence, le demandeur peut exiger la communication de ces informations nominatives et, qu'elles soient supprimées ou que soit rectifiée, complétée, clarifiée, mise à jour ou effacée toute information inexacte, incomplète ou ambiguë le concernant.

→ 5.2 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation est recevable au maximum un an après l'attribution de la demande du Label Performance ou 30 jours après annulation de la demande.

Les dossiers sont archivés pendant 10 ans après l'attribution du Label Performance ou l'annulation du dossier. Les frais occasionnés pour les analyses des réclamations sont à la charge du réclamant en cas de réclamation non justifiée.

En particulier, les frais de vérifications supplémentaires consécutifs à une levée de réserves pourront être facturés par Promotelec Services au demandeur.

Le demandeur s'engage à répondre à toute plainte de ses clients, à prendre des mesures appropriées et à documenter ses actions. Le demandeur doit conserver un relevé de toutes les réclamations ou recours portant sur les installations faisant l'objet d'un Label Performance et les communiquer à Promotelec Services sur demande.

→ 5.3 - RECOURS

Au cas où le demandeur du Label Performance conteste une décision le concernant, il lui est possible de solliciter un nouvel examen auprès de l'instance de Promotelec Services qui a pris la décision. Sa contestation doit intervenir dans un délai de trente jours maximum après la notification de la décision de Promotelec Services. Si le désaccord persiste,

le demandeur peut présenter un recours devant le comité de recours, dans un délai de trente jours après réception de la réponse de l'instance consultée. Ce recours doit être adressé au président du comité de recours.

Tout recours devant les tribunaux concernant une opération objet d'une demande de certificat Label Performance met Promotelec Services dans l'obligation de surseoir à la poursuite du processus d'attribution engagé.

→ 5.4 - RETRAIT DU LABEL

Tout Label Performance décerné à une installation peut être retiré en cas de non-respect par le demandeur du règlement d'attribution du « Label Performance ».

Une déclaration de mise en conformité non effective entraîne obligatoirement le retrait du Label Performance. Le retrait du label entraîne automatiquement le retrait du droit d'usage de la marque collective de certification.

Le demandeur doit dans ce cas retourner à Promotelec Services les documents de certification.

→ 5.5 - FINANCEMENT

Promotelec Services facturera à la personne identifiée en tant que telle dans la demande d'attribution une somme forfaitaire couvrant les dépenses engagées pour procéder à l'attribution du Label Performance.

La procédure de recouvrement s'opérera dès le dépôt de la demande d'attribution du label.

Une somme supplémentaire sera imputée aux demandeurs dans les cas suivants :

- inspection du chantier après une levée de réserves faisant suite à une première inspection ;
- inspection n'ayant pu être réalisée par faute du demandeur ou reportée par le demandeur ;
- modification du projet par le demandeur ;
- réalisation d'une inspection préventive ou réalisée dans le cadre d'une livraison du projet en plusieurs tranches ;
- inspection réalisée dans le cadre d'une réclamation non justifiée.

Les montants forfaitaires du processus et des vérifications supplémentaires sont disponibles auprès de Promotelec Services.

Tout défaut de paiement entraîne l'arrêt de la procédure d'attribution du label.

→ 5.6 - MODIFICATION DU RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION

Toute modification du présent règlement d'attribution doit être approuvée par le comité de suivi qui en fixera la date d'application.



Imprimé avec des encres végétales sur papier partiellement recyclé et issu de forêts gérées durablement.