

## Charte Qualité de l'installateur Partenaire d'exécution

### Objet :

Cette charte fixe le standard qualité que souhaite SIANSE pour les projets de ses clients. Grâce à celle-ci, nos Partenaires d'exécution installateurs s'engagent au respect des bonnes pratiques, à avoir une approche éthique, et transparente. Elle transpose la vision de SIANSE afin que le client accède toujours par son intermédiaire, à des centrales efficientes, de qualités et durables.

### Pour qui :

Cette charte engage l'ensemble des installateurs et professionnels du photovoltaïque qui interviennent sur les projets que leurs apporte SIANSE, ci-après dénommés nos Partenaires d'exécution.

Elle est accessible et consultable par les propriétaires fonciers qui nous font confiance pour trouver la solution à leur projet.

### Engagements :

L'ensemble des Partenaires d'exécution composant notre réseau de professionnels vendant des solutions ou des services photovoltaïques par le biais de SIANSE s'engagent sur les éléments suivants :

- **Compétences et expérience**
  - **Compétences photovoltaïques :**  
Le Partenaire d'exécution devra avoir à minima une qualification en cours de validité, reconnue pour la réalisation d'une installation photovoltaïque correspondant à la puissance des projets auxquels il souhaite répondre (parmi QualiPV, QualiBAT, et Qualifelec).
  - **Expérience :**  
Le Partenaire d'exécution devra pouvoir justifier d'une expérience d'au moins 3 ans dans le photovoltaïque.
  - **Compétences autres :**  
Pour le cas particulier des travaux d'étanchéité, de couverture, de construction de bâtiments (hangar par exemple), la société en charge de la mise en œuvre et de la conception, même si elle est sous-traitante, devra également avoir une certification « bâtiment » ou « couverture » en adéquation avec les travaux à effectuer. Enfin, tout désamiantage (ou autre dépollution spécifique) devra également être effectué par une entreprise ayant toutes les habilitations nécessaires.
- **Qualité de conception et de réalisation**
  - **Choix du matériel :**  
Le Partenaire d'exécution utilisera du matériel de référence reconnu pour sa durabilité, sa performance, et la solidité financière des industriels qui les produisent (critères de bancabilité) et figurant dans les listes des classements internationaux de référence

(Tier 1). Sont concernés plus spécifiquement les modules et les onduleurs. Les supports et systèmes d'intégrations devront également provenir des marques référentes.

○ **Dossier Technique :**

A la fin des travaux, le Partenaire d'exécution fournira au client un dossier technique complet :

- Le plan de calepinage des panneaux
- Le plan d'implantation des divers équipements et des réseaux
- Le dossier d'urbanisme (si traité par l'installateur)
- Les schémas unifilaires électriques de l'installation (dont 1 jeu devra être dans les armoires ou locaux pour l'O&M)
- Les certificats et conditions de garantie des différents matériels. Un tableau récapitulera les dates de prise d'effet et d'expiration.
- Le cahier de maintenance, pour maximiser la durée de vie du matériel et la production de la centrale. Le client doit avoir toutes les informations nécessaires pour faire effectuer la maintenance par le prestataire de son choix
- Les coordonnées de l'organisme de recyclage des panneaux (pour la fin de vie)

○ **Contrôles :**

Le Partenaire d'exécution sera contrôlé par un organisme de contrôle technique certifié en phase conception et à la fin des travaux, à sa charge. Il fournira au Client l'Attestation de Conformité qui lui aura été remise.

○ **Réception chantier :**

- Le Partenaire d'exécution procédera à une réception complète de chantier à l'issue de la période de test en fonctionnement
- Le Partenaire d'exécution effectuera une période de test en fonctionnement de 1 mois complet en production (post raccordement), afin de démontrer au client le bon fonctionnement de la centrale, et l'atteinte des niveaux de production évoqués dans l'offre, avant la réception complète.

○ **Sous-traitance :**

Le Partenaire d'exécution maîtrise les compétences « PV » en interne, et la limitation de la sous-traitance à certains corps de métiers, est identifiée de façon transparente : lors de l'inscription du profil auprès de SIANSE pour les pratiques courantes, et sur les devis Clients pour les spécificité du projet. Le Partenaire d'exécution s'engage à vérifier, conformément à ses obligations, les compétences, les qualifications, les assurances, la régularité des sous-traitants qu'il engage.

○ **Coactivité :**

Le planning et le phasage chantier seront établis conjointement avec le Client afin de minimiser l'impact éventuel du chantier sur l'activité du site.

- **Ecologie**

- Le Partenaire d'exécution proposera des alternatives matérielles « bas carbone » (au moins sur les modules) dans ses offres
- Le Partenaire d'exécution déclare être dans une démarche de réduction de l'empreinte environnementale de ses chantiers, par des actions concrètes à mentionner (collecte

et tri des déchets, choix de fournisseurs plus vertueux, réduction des déplacements, etc)

- Le Partenaire d'exécution indique dans son dossier client, les coordonnées de l'organisme de recyclage des panneaux à contacter pour la fin de vie, ainsi que la démarche à suivre.

#### - **Garanties**

- **Niveau de garantie minimum à apporter :**

- **Garanties légales :**

- Parfait achèvement : 1 an
- Bon fonctionnement : 2 ans

- **Garanties Matériel :**

- Panneaux :
  - Matériel : 10 ans
  - Puissance de sortie : 20 ans

- Onduleurs : 5 ans

Proposer une extension optionnelle, et indiquer au client les remplacements à prévoir

- Structures & support : 2 ans pour les parties non soumises à la décennale
- Matériel divers : 2 ans

- **Retenue de garantie** de 5%, de préférence sous forme de cautionnement bancaire (fournir le document d'acte de caution au Client)

#### - **Assurance**

- Le Partenaire d'exécution et l'ensemble de ses sous-traitants auront une assurance Responsabilité Civile Professionnelle couvrant le champ des travaux réalisés.
- Assurance décennale : Garantie de 10 ans  
Une garantie décennale couvrant le champ de l'ensemble des travaux réalisés (pour les travaux soumis à décennale). Dans les cas de l'intervention de sous-traitants, ceux-ci sont couverts par une garantie décennale couvrant le champ des travaux réalisés par eux-mêmes. Le niveau de garantie pour le Partenaire d'exécution doit couvrir le coût total prévisionnel de construction (tous corps d'état TTC).
- Le Partenaire d'exécution informera le client que la TRC (Tout Risques Chantier) ne fait pas partie de son offre (lorsque c'est le cas), et qu'il peut la souscrire de son côté s'il le souhaite
- Le Partenaire d'exécution informe le maître d'ouvrage sur ses responsabilités et ses obligations : souscription à une assurance dommages-ouvrages.

#### - **Règlementation**

Le Partenaire d'exécution s'engage au respect total du cadre réglementaire. Pour rappel, voici quelques dispositions importantes :

- **Installation électrique :**

- L'installation électrique sera réalisée conformément à la norme NF C 15-100 (installations électriques basse tension) et au guide UTE C 15-712-1 (mise en œuvre des installations photovoltaïques raccordées au réseau public de distribution).

- Les panneaux photovoltaïques sont conformes aux normes NF EN 61215 et NF EN 61730 (sécurité des modules). Pour les environnements spécifiques :
  - atmosphère humide chargée d'ammoniac conforme à la norme NF EN 62716
  - zone exposée (zone littorale) une résistance aux brouillards salins conforme à la norme NF EN 61701
- Les panneaux sont estampillés « PV Cycle » ou autre organisme agréé pour le recyclage
- Les onduleurs sont conformes à la norme de découplage réseau VDE 0126-1-1/A1 et à la NF EN 62109-2
- **Installation mécanique :**
  - Les descentes de charges liées au système photovoltaïque doivent être prises en compte systématiquement. Le Partenaire d'exécution encourage le maître d'ouvrage à faire intervenir ou prévoit de faire intervenir un bureau d'études structure qui remettra une note de calcul. Le Partenaire d'exécution se conforme aux prescriptions éventuelles de celui-ci pour la mise en œuvre, notamment en ce qui concerne le renforcement éventuel de la charpente.
  - La compatibilité du matériel d'intégration et des panneaux devra avoir fait l'objet d'un ATec, d'un Pass Innovation ou d'une ETN (enquête de technique nouvelle) en cours de validité.
- **Sécurité des personnes et des biens**
  - Le Partenaire d'exécution informe le maître d'ouvrage sur ses responsabilités et ses obligations : désignation d'un coordonnateur SPS
  - Le Partenaire d'exécution met en œuvre les équipements de protection collective et individuelle pour prévenir les risques d'électrification, de chute de hauteur et de coactivité.
  - Le Partenaire d'exécution doit prévoir la sécurité des personnes (chute de toit, électrification, ...) pour les interventions de maintenance. Il laisse au maître d'ouvrage un descriptif des moyens d'intervention (ex : ligne de vie, chemin d'intervention ...)
- **Clarté & Transparence**
  - **Sur les Devis :**
    - Le devis devra être suffisamment détaillé, notamment sur les postes importants (panneaux, onduleurs, intégration/structure, main d'œuvre, démarches administratives, contrôle de l'installation, garanties) et devra indiquer ce qui n'est pas inclus
    - L'offre transmise est transparente et ne comporte aucun coûts cachés
    - Les marques et les modèles des modules, onduleurs, et supports mécaniques, sont à minima fournis avec l'offre, ainsi que les fiches techniques associées.
    - Un plan d'implantation devra être transmis afin d'acter l'emprise de la centrale
    - Une simulation du productible sur un an, et une estimation du revenu liée à la vente d'énergie, et/ou des économies générées (autoconsommation) doivent être réalisées avec un logiciel de référence, et fournis au client, avant la signature de l'offre définitive.
    - L'ensemble des points techniques nécessitant une étude d'approfondissement devra être listé au Client et présenté comme un risque de plus-value ou

d'infaisabilité du projet. Par exemple, le renforcement d'une charpente, le dimensionnement d'une fondation, etc.

- L'ensemble des travaux sous-traités devront être listés.

- **Informations et Modifications :**

- S'il souhaite modifier le matériel proposé initialement dans le devis, le Partenaire d'exécution présente par écrit sa demande au client et lui soumet en signature pour accord sur les changements et les mises à jour des pièces correspondantes éventuelles.
- Le Partenaire d'exécution informe le maître d'ouvrage des délais et des tarifs de raccordement au réseau au fil des démarches
- Si le Partenaire d'exécution est en charge des démarches administratives, ce dernier s'engage à informer le client de l'avancée du dossier et à lui transmettre les retours.

- **Devoir de conseil et satisfaction client :**

Le devoir de conseil fait partie intégrante de la mission de nos Partenaires. SIANSE place la satisfaction client au cœur de sa démarche. C'est pourquoi, nos Partenaires s'engagent tous à placer l'accompagnement clients au cœur de leur approche.

- **Intermédiation Plateforme**

- **Mise en relation Partenaire d'exécution et propriétaires :**

SIANSE permet la mise en relation de Partenaires d'exécution avec des Clients propriétaires fonciers. Pour assurer la meilleure qualité de service pour le Client, les Partenaires d'exécution s'engagent à utiliser les outils et à suivre les process mis en place par SIANSE afin de garantir la réactivité, la confiance et la transparence avec le Client.

- **Reporting et avancement :**

Le Partenaire d'exécution pointera l'avancement des affaires traitées auprès du Client, via les outils digitaux de SIANSE, pour le tenir informé des grandes étapes : lancement et avancement des démarches, approvisionnement, dates d'interventions, étapes du chantier, retards et/ou problèmes, etc.

- **Communication éthique**

Le signataire s'engage à communiquer des informations exactes et précises. Afin de garantir la transparence, il autorise SIANSE à contacter certains clients ou autres tiers, afin de vérifier certaines informations sur son expérience, ses références et ses compétences, ainsi que pour mesurer la satisfaction client et le respect de la présente Charte.

- **Sinistralité**

Le Partenaire d'exécution déclare ne pas avoir eu de sinistres engageant sa responsabilité sur les 2 dernières années, et s'engage à communiquer à SIANSE tout nouveau sinistre qui surviendrait après la signature.



**Notre charte protège l'ensemble de la communauté, clients et partenaires.**

Assurer son respect est donc indispensable pour le succès de tous, et tout manquement à ses principes pourra entraîner la modération du profil du Partenaire d'exécution ou le déclassement dans les résultats de mise en relation.