

# Charte de qualité pour les installateurs des systèmes photovoltaïques

*Une ambition commune, des objectifs raisonnés,  
un engagement partagé*



## PRÉAMBULE



L'adhésion des entreprises d'installation de systèmes photovoltaïques à cette charte de qualité a pour objectif de garantir aux consommateurs la qualité des prestations de ces entreprises.

Pour cela, les entreprises s'engagent à respecter l'ensemble des dix points décrits ci-après afin d'assurer aux clients :

- la traçabilité des équipements
- le service de confiance et de performance
- la sécurité des installations

L'élaboration de cette charte s'inscrit dans une démarche affirmée de transparence et de progrès continu, et doit concourir au perfectionnement des entreprises.

Cette charte concerne les installations de production des particuliers dans la limite d'une puissance inférieure ou égale à 36 KW (Kilo/Watt).

La création de cette charte s'intègre dans le plan d'action pour la croissance verte en Indre-et-Loire dans le thème énergies renouvelables via l'action 5 « créer un environnement de confiance et de fiabilité autour des énergies renouvelables ». Ce plan est téléchargeable sur le site de la préfecture à adresse suivante :

[http://www.indre-et-loire.pref.gouv.fr/sections/infos\\_professionnels/plan-croissance-vert](http://www.indre-et-loire.pref.gouv.fr/sections/infos_professionnels/plan-croissance-vert)

# ENGAGEMENTS

**1 ▶ Je m'engage** à présenter aux clients la charte de qualité pour les installateurs des systèmes photovoltaïques ainsi que la charte Quali PV (voir annexe 1). Ces deux documents seront joints au devis.

**2 ▶ Je m'engage** à présenter aux clients les éléments suivants :

## 2.1. Éléments obligatoires

- a.** Extrait K-Bis de la société de l'année en cours (pour validation de l'objet social) ou/et immatriculation au registre des métiers
- b.** Attestation Quali PV Elec ainsi que l'attestation Quali PV Bat quand les panneaux sont intégrés à la toiture. Ces deux attestations doivent être à jour à la date d'exécution des travaux
- c.** Attestations des assurances décennale (mention Photovoltaïque) et de responsabilité civile
- d.** Présentation succincte de la société (chiffre d'affaires, effectif, qualifications du personnel, nombre de réalisations...)
- e.** Devis mentionnant au minimum :
  - Prix total, avec décomposition des éléments de prix (matériel, main d'œuvre, pose et raccordement...)
  - Détails des éléments proposés (avec garanties et informations sur l'origine des produits et certificats : CSTB, pass innovation...)
    - a. Panneaux*
    - b. Onduleurs*
    - c. Éléments de protection dont les disjoncteurs, les dispositifs différentiels, les coffrets, les parafoudres...*
  - Études, dimensionnements et schémas d'implantation des installations
  - Bilan financier qui mentionne clairement le crédit d'impôt et les aides financières éventuels dont peut bénéficier le client, et le temps de retour sur investissement
- f.** Calcul de production et engagement sur 3 ans sur une production minimale dans des conditions normales d'utilisation, à environnement constant et selon un ensoleillement de référence
- g.** Certificat de flashage des panneaux qui seront installés sur le toit

## 2.2. Éléments facultatifs

- h.** Autres certifications volontaires (exemples : ISO ; label ESR...)
- i.** Attestations éventuelles des affiliations aux organisations professionnelles (Enerplan, SER, CAPEB, FFB, FFIE...).

**3 ▶ Je m'engage** à respecter les dispositions légales encadrant notamment les pratiques liées :

- **au démarchage à domicile** (articles L.121-21 à 121-33 du code de la consommation), en particulier le respect d'un délai de réflexion de 7 jours ; la remise obligatoire d'un contrat écrit comportant les mentions obligatoires ainsi qu'un bordereau de rétractation et l'interdiction de percevoir une contrepartie financière, sous quelque forme que ce soit, pendant le délai de réflexion.

- **au crédit à la consommation** (articles L.311-1 à 311-38 du code de la consommation), en particulier la remise d'une fiche d'informations et d'une offre de contrat de crédit valable au moins 15 jours et comportant les mentions obligatoires ainsi qu'un bordereau de rétractation (à renvoyer dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de signature de l'offre).

**4 ▶ Je m'engage** à installer du matériel ouvrant droit aux éventuelles incitations fiscales et financières.

**5 ▶ Je m'engage** à proposer, si cela est possible, 2 ou 3 noms de clients producteurs dans l'entourage géographique du nouveau client.

**6 ▶ Je m'engage** à réaliser une visite technique sur site préalablement à l'élaboration de devis. Cette étape donnera lieu à une attestation de visite (voir annexe 2).

**7 ▶ Je m'engage** en cas de sous-traitance éventuelle :

*7.1. A réaliser une présentation claire de la sous traitance et des sous traitants. La responsabilité demeure celle du signataire du devis (entreprise principale) qui reste l'interlocuteur unique du client.*

*7.2. A exiger de mes sous-traitants qu'ils réalisent eux mêmes les prestations (interdiction de la sous-traitance chez les soustraitants).*

**8 ▶ Je m'engage** à effectuer des opérations d'auto-contrôle qui donneront lieu à une attestation (voir annexe 3).

**9 ▶ Je m'engage** avant la réception des travaux à expliquer le fonctionnement de l'installation aux clients et à leur remettre une plaquette informative à ce sujet (voir annexe 4).

**10 ▶ Je m'engage** à remettre aux clients un questionnaire sur le respect de cette charte, qui sera renvoyée par le client à la Direction Départementale de la Protection des Populations (voir annexe 5).

Fait à

Le

SIGNATURE DE L'ENTREPRISE

*précédée de la mention : lu et approuvé*

La liste des entreprises adhérentes à la charte de qualité pour les installateurs photovoltaïques est disponible sur le site de la préfecture, à l'adresse suivante: <http://www.indre-et-loire.pref.gouv.fr/>

L'usage du logo « QIP37 » et de la charte est strictement réservé aux entreprises signataires ainsi qu'aux membres du comité d'adhésion.

L'utilisation de la charte et/ou du logo dans des conditions non conformes au fonctionnement prévu est susceptible de poursuites pénales (articles L.121-1, L.213-1 du code de la consommation).

## Annexe 1: Charte QualiPV

(engagement n°1 de la charte qualité photovoltaïque)

Ce document est à réaliser en deux exemplaires dont l'un sera remis au client.



### LES INSTALLATEURS QUALIPV ONT SIGNÉ ET SE SONT ENGAGÉS À RESPECTER LES 10 POINTS DE LA CHARTE QUALIPV.

- 1.** Posséder au sein de son entreprise les compétences professionnelles nécessaires, acquises par la formation initiale ou continue, et/ou par une pratique confirmée. Etre à jour de ses obligations légales, et disposer des garanties légales couvrant explicitement l'ensemble des activités et travaux qu'elle réalise,
- 2.** Préconiser des matériels et équipements photovoltaïques conformes aux exigences réglementaires et être le relais des informations de l'Association Qualit'EnR et des organismes publics,
- 3.** Assurer auprès du client un rôle de conseil, l'assister dans le choix des solutions les mieux adaptées, compte tenu du «gisement solaire» local, des contraintes du site, et de la possibilité de raccordement au réseau,
- 4.** Après visite sur site, soumettre au client un devis descriptif écrit, détaillé et complet, de l'installation solaire qu'elle propose, en fixant un délai de réalisation, des termes de paiement et des conditions de garantie légale,
- 5.** Informer le client sur les démarches nécessaires, relatives en particulier aux déclarations préalables de travaux, aux demandes d'autorisation de raccordement et de production d'électricité, aux conditions d'octroi des aides publiques et des incitations fiscales en vigueur, telles que portées à sa connaissance par l'association Qualit'EnR
- 6.** Une fois l'accord du client obtenu (devis co-signé), réaliser l'installation commandée dans le respect des règles professionnelles, normes et textes réglementaires applicables, selon les prescriptions prévues,
- 7.** Mettre en service l'installation, puis procéder à la réception des travaux en présence du client. Lui remettre les notices et tous documents relatifs aux conditions de garantie et d'entretien/maintenance du générateur photovoltaïque raccordé au réseau électrique,
- 8.** Remettre au client une facture descriptive détaillée (qui distingue a minima le poste «fourniture des équipements», et le poste «main d'œuvre) et complète de la prestation, conforme au devis (avec désignation précise des équipements relatifs au générateur photovoltaïque installé). Fournir en outre toute attestation signée dont celui-ci aurait besoin pour faire valoir ses droits aux primes publiques, au crédit d'impôt, et au tarif d'achat de l'électricité solaire,
- 9.** En cas d'anomalies ou d'incidents de fonctionnement de l'installation signalés par le client, s'engager à intervenir sur le site dans des délais rapides, et procéder aux vérifications et remises en état nécessaires, dans le cadre des obligations d'intervention attachées à la garantie biennale,
- 10.** Favoriser toute opération de contrôle que l'Association Qualit'EnR ou son mandataire souhaiterait effectuer sur ses réalisations, aux fins d'examiner les conditions de mise en œuvre et de réalisation des prestations.

## Annexe 2: Attestation de visite (engagement n°6 de la charte qualité photovoltaïque)

Ce document est à réaliser en deux exemplaires dont l'un sera remis au client.



# ATTESTATION DE VISITE

Je soussigné, \_\_\_\_\_  
certifie avoir visité la propriété de M. \_\_\_\_\_  
le \_\_\_\_\_  
avant de réaliser son devis \_\_\_\_\_

SIGNATURE DU CLIENT

SIGNATURE DE L'ENTREPRISE

L'usage du logo « QIP37 » et de la charte est strictement réservé aux entreprises signataires.

## Annexe 3: Fiche d'auto-contrôle

(engagement n°8 de la charte qualité photovoltaïque)

Ce document est à réaliser en deux exemplaires dont l'un sera remis au client.



### Rapport d'autocontrôle photovoltaïque

Maison individuelle raccordée au réseau public de distribution

Si toutes les prescriptions sont cochées « Oui », votre installation photovoltaïque est vérifiable, en vue de l'obtention du visa de conformité.

Ces présentes dispositions ne sont pas exhaustives.

L'ensemble de ces prescriptions figure dans le guide **UTE C 15-712** disponible auprès de l'Union Technique de l'Electricité ([www.ute-fr.com](http://www.ute-fr.com))

	Oui	Non
L'installation DC* est-elle de classe II ?		
L'onduleur est-il équipé d'une protection de découplage conforme DIN VDE 0126-1-1 (certificat de conformité) ?		
Y a-t-il un DDR* haute sensibilité 30 mA entre mon onduleur et le disjoncteur de branchement ?		
Le logement et l'installation photovoltaïque ont-ils une même prise de terre ?		
Les conducteurs de protection (PE) ont-ils une section adaptée ?		
La valeur de la résistance de la prise de terre est-elle adaptée à la sensibilité du DDR* ?		
La liaison équipotentielle, reliant la structure métallique des panneaux photovoltaïques et les masses à la terre, a-t-elle une section suffisante ?		
La continuité des conducteurs de protection (PE) et de la liaison équipotentielle est-elle $\leq 2 \Omega$ ?		
L'indice de protection de mon matériel est-il au minimum IP* 2X (ou IP* XXB) ?		
Les boîtes de raccordement et de jonction des armoires sont-elles fermées à l'aide d'une clé ou d'un outil ?		
Les dispositifs de connexion sont-ils démontables avec un outil ?		
Le choix des câbles et de leurs protections contre les surintensités est-il satisfaisant ?		
Un interrupteur sectionneur bipolaire est-il en place sur le câble principal allant à l'onduleur ?		
Le courant assigné de cet appareil est-il correctement dimensionné ?		
Est-il spécifié pour du courant continu ?		
Si une partie de l'installation AC* chemine dans le logement, existe-t-il un appareil permettant d'assurer la coupure d'urgence en plus de mes DDR* 30 mA et 500 mA, si ces derniers ne sont pas accessibles depuis le logement ?		
Tout mon matériel est-il conforme à sa norme ?		
Si il est placé à l'extérieur, a-t-il les bons degrés de protection IP* 44 et IK* 07 ?		
La signalisation (relative au danger d'une production constante d'électricité) est-elle présente sur les boîtes, enveloppes, câbles de la partie courant continu et à proximité du/des disjoncteur(s) de branchement côté AC* (production ou/et consommation) ?		
Si je suis dans une zone céramique > 25, les protections foudres correspondantes des côtés DC* et AC* sont-elles en places ?		

\* DC : Courant continu  
DDR : Dispositif Différentiel Résiduel

AC : Courant alternatif  
IP/IK : Indice de protection

## Annexe 4 : Attestation de remise en main propre (engagement n°9 de la charte qualité photovoltaïque)

Ce document est à réaliser en deux exemplaires dont l'un sera remis au client.



# ATTESTATION DE REMISE EN MAIN PROPRE

Je soussigné, \_\_\_\_\_

certifie avoir expliqué à M \_\_\_\_\_

le \_\_\_\_\_

le fonctionnement de son installation \_\_\_\_\_

certifie également avoir remis à mon client les notices de l'installation photovoltaïque et de son fonctionnement.

SIGNATURE DU CLIENT

SIGNATURE DE L'ENTREPRISE

L'usage du logo « QIP37 » et de la charte est strictement réservé aux entreprises signataires.



## Annexe 5 : Questionnaire

(engagement n°10 de la charte qualité photovoltaïque)

Ce document est à réaliser en deux exemplaires dont l'un sera remis au client.



Nom du client : \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Merci de cocher la réponse de votre choix

### PARTIE 1 : Les dix points de la charte ont-ils été respectés par l'entreprise ?

- 1) L'entreprise vous a-t-elle présenté les chartes suivantes ?
  - charte qualité installateurs des systèmes photovoltaïques ☐ OUI ☐ NON
  - charte qualiPV ☐ OUI ☐ NON
- 2) L'entreprise vous a-t-elle présenté les documents suivants ?
  - l'extrait K bis à jour ou/et l'immatriculation au répertoire des métiers ☐ OUI ☐ NON
  - l'attestation Quali PV (Elec et Bat) ☐ OUI ☐ NON
  - l'assurance décennale (mention photovoltaïque) ☐ OUI ☐ NON
  - la responsabilité civile ☐ OUI ☐ NON
  - une présentation succincte de la société ☐ OUI ☐ NON
  - un devis ☐ OUI ☐ NON
  - un calcul de production et un bilan financier du projet photovoltaïque ☐ OUI ☐ NON
  - un certificat de flashage ☐ OUI ☐ NON
- 3) L'entreprise a-t-elle respecté les dispositions légales ?
  - liées au démarchage à domicile ☐ OUI ☐ NON
  - liées au crédit à la consommation ☐ OUI ☐ NON
- 4) L'entreprise a-t-elle installé du matériel ouvrant droit à d'éventuelles incitations fiscales et financières ? ☐ OUI ☐ NON
- 5) L'entreprise vous a-t-elle donné des exemples d'autres clients ? ☐ OUI ☐ NON
- 6) L'entreprise a réalisé le devis des travaux après avoir visité votre maison ? ☐ OUI ☐ NON
- 7) L'entreprise vous a-t-elle expliqué les modalités de sous traitance ? ☐ OUI ☐ NON
- 8) L'entreprise a-t-elle réalisé les opérations auto-contrôle ? ☐ OUI ☐ NON
- 9) L'entreprise vous a-t-elle expliqué le fonctionnement de l'installation ? ☐ OUI ☐ NON
- 10) Autres commentaires liés à la charte et son application

---

---



## **PARTIE 2 : Les règles de protection des consommateurs ont-elles été respectées ?**

11) La vente a-t-elle été conclue suite à un démarchage à domicile? ☐ OUI ☐ NON

**si oui :**

12) Le bon de commande comportait-il un bordereau de rétractation ? ☐ OUI ☐ NON  
(délai de 7 jours)

13) Un paiement a-t-il été effectué le jour de la signature du bon de commande ?  
☐ OUI ☐ NON

14) Un exemplaire du bon de commande vous a-t-il été remis lors de sa signature ?  
☐ OUI ☐ NON

15) La date mentionnée sur le bon de commande ou le contrat de vente correspond-elle à la date de la signature du devis ? ☐ OUI ☐ NON

16) La commande a-t-elle été réalisée avec un crédit proposé par le vendeur ?  
☐ OUI ☐ NON

17) Une offre de contrat de crédit et une fiche d'information vous ont-t-elles été remises lors de la signature du bon de commande ou contrat de vente ?  
☐ OUI ☐ NON

18) Le vendeur a-t-il mentionné sur le bon de commande ou contrat de vente que l'achat était financé au moyen d'un crédit ? ☐ OUI ☐ NON

19) L'offre de contrat de crédit comportait-elle un bordereau de rétractation ?  
(délai de 14 jours) ☐ OUI ☐ NON

## **PARTIE 3 : Appréciation du travail de l'installateur**

20) L'adhésion de l'entreprise à cette charte vous a-t-elle rassuré ? ☐ OUI ☐ NON  
☐ SANS AVIS

21) Recommanderiez-vous cette entreprise à vos amis ? ☐ OUI ☐ NON  
☐ SANS AVIS

**Pourquoi :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Nous vous remercions d'avoir pris quelques minutes pour remplir ce questionnaire.*

*Questionnaire à renvoyer à l'adresse suivante :*

**Direction Départementale de la Protection des Populations**  
Cité administrative du Cluzel  
61, avenue de Grammont - BP 12023  
37020 TOURS CÉDEX 1