



CHARTRE ETHIQUE

Adoptée le 08 février 2018

ASSOCIATION INSCRITE AU RNA SOUS LE N° W133019766
– www.gpcee.fr - infos@gpc2e.org



1

FA *df*

Les membres du GPC2E, spécialisés dans les certificats d'économies d'énergie et le financement de l'efficacité énergétique, acteurs engagés de la transition énergétique, se reconnaissent dans des valeurs communes d'innovation et de service technologique, de performance au service du développement durable et de transparence dans la conduite de leurs activités.

Ses membres s'engagent à respecter les règles d'éthique et de déontologie suivantes :

Les principes généraux :

- Le professionnel du GPC2E est une personne morale dont l'activité est dûment enregistrée en France, où il s'acquitte des impôts et taxes liés à son activité. Il exerce son métier dans le respect des lois et règlements applicables aux certificats d'économies d'énergie.
- Le professionnel du GPC2E souscrit chaque année une assurance responsabilité civile professionnelle. Il en mentionne la souscription auprès de ses partenaires et l'indique sur son site Internet.
- Le professionnel du GPC2E s'interdit toute publicité contraire à la déontologie. Il se conforme à la fiche de doctrine de l'ARPP relative aux CEE une fois que celle-ci aura été finalisée puis aux recommandations du jury de déontologie de la publicité.
- Tout manquement aux règles de la présente charte peut être soumis au Conseil d'administration du GPC2E. Le Conseil d'administration, dans le respect des procédures définies par les Statuts et le Règlement intérieur de l'association, peut sanctionner le professionnel défaillant et, en cas de faute grave, prononcer son exclusion de l'association.
- Les communications électroniques émanent exclusivement d'adresses utilisant un nom de domaine appartenant au professionnel.

Les engagements vis-à-vis des clients :

- Le professionnel du GPC2E affiche sur son site Internet les coordonnées postales et courrielles de sa société. Il répond dans les meilleurs délais à toute demande ou réclamation.
- Le professionnel du GPC2E établit des contrats écrits avec ses partenaires notamment les bénéficiaires, professionnels de la rénovation énergétique et apporteurs d'affaires de façon à garantir une information complète, détaillée et sincère.
- Le professionnel du GPC2E s'engage à maintenir la compétence et le niveau de connaissances de ses salariés, au vu des évolutions de la profession et de son cadre législatif et réglementaire. Il s'engage, à cette fin, à réaliser une veille réglementaire régulière.
- Le professionnel du GPC2E promeut les bonnes pratiques professionnelles auprès de ses partenaires.
- Le professionnel du GPC2E s'abstient de fournir des conseils pour lesquels il n'aurait pas les compétences requises ou ne serait pas habilité.
- Le professionnel du GPC2E s'engage à verser un minimum de 50 % du produit de la vente des CEE, au bénéficiaire final. Si l'incitation n'est pas d'ordre financier, le professionnel du GPC2E s'engage à indiquer la valeur des conseils ou cadeaux accordés.

Les relations entre confrères :

- Le professionnel du GPC2E préserve la dignité, l'honorabilité et la réputation de la profession. Il fait concurrence à ses confrères de manière loyale et leur fait part des pratiques pouvant porter préjudice à la profession.
- Le professionnel du GPC2E répond aux enquêtes commanditées par le Conseil d'administration du GPC2E dans le respect des règles de confidentialité et des règles de concurrence.
- Le professionnel du GPC2E participe à la vie de l'association.

La démarche qualité :

- Le professionnel du GPC2E s'engage à être certifié ISO9001 (ou équivalent) et, s'il ne l'est pas encore, à initier une démarche de certification de ses activités selon le périmètre indiqué dans les textes réglementaires en vigueur.
- Le professionnel du GPC2E procède à des contrôles réguliers auprès des bénéficiaires. Il procède à un contrôle téléphonique minimal de 15 % des dossiers lorsqu'ils lui parviennent d'un maître d'œuvre. Il fait appel à un organisme tiers indépendant pour un contrôle sur site, pour au moins 5 % des dossiers lorsqu'ils lui parviennent d'un maître d'œuvre ou d'ouvrage.
- Le professionnel du GPC2E porte la présente charte à la connaissance de ses salariés. Il l'annexe, le cas échéant, aux contrats de travail.
- Le professionnel du GPC2E assure la promotion de la charte auprès de ses clients et partenaires. Il les informe de l'existence au sein de l'association d'instances en capacité de statuer, le cas échéant, sur des comportements non déontologiques.
- Le site internet du professionnel du GPC2E mentionne l'adhésion de la société à la présente charte.
- Le GPC2E assure la promotion des dispositions de la présente charte auprès des tiers, notamment du pôle national des certificats d'économies d'énergie, et examine régulièrement l'opportunité d'une actualisation, *a minima* annuelle.

PRESIDENT DU GPC2E :

NOM : ANNAMATEL
PRENOM : FRANCK
SOCIETE : SONERLIA

DATE : 15/02/2018

SIGNATURE :



Membre du GPC2E :

NOM : FATHAW
PRENOM : Jean-Philippe
SOCIETE : Capital Energy

DATE : 15/02/2018

SIGNATURE :



