

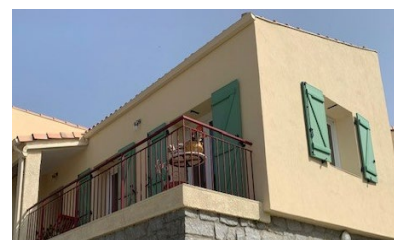
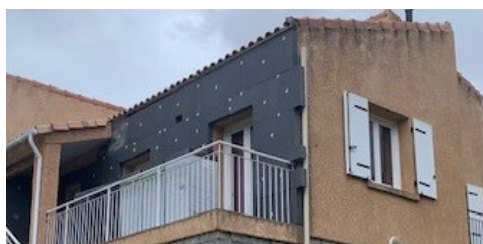


APPEL À RÉFÉRENCEMENT — ÉDITION CONTINUE

Référencement des Accompagnateurs de travaux de rénovation énergétique

Cahier des charges — parcours d'accompagnement des ménages, de l'audit énergétique jusqu'à la fin de chantier.

Dispositif ORELI / MaPrimeRénov' parcours accompagné — ouvert à compter du 29 juillet 2026



Agence d'Urbanisme et d'Énergie de la Corse (AUE)

Contact : aue@isula.corsica

Sommaire	Erreur ! Signet non défini.
1. Préambule et objet du référencement	3
2. Glossaire	3
3. Contexte territorial et réglementaire	4
4. Articulation des dispositifs existants	4
À l'échelle régionale	4
À l'échelle intercommunale	4
À l'échelle locale	5
5. Objectifs du dispositif de référencement	5
5.1 Nature de l'appel	5
5.2 Dépôt de candidature	5
5.3 Instruction et décision	6
5.4 Durée de validité et renouvellement	6
5.5 Retrait du référencement	6
6. Critères d'éligibilité et compétences requises	7
6.1 Structures éligibles	7
6.2 Compétences requises	8
6.3 Sous-traitance de l'étude énergétique et neutralité du diagnostiqueur	8
7. Documents à fournir	9
8. Convention de partenariat : missions et engagements réciproques des parties	10
8.1 Parcours opérationnel de l'accompagnement	10
8.2 Engagements de l'AUE	12
8.3 Engagements de l'Accompagnateur	12
9. Modalités de financement de l'accompagnement	13
9.1 Échéancier de versement	13
9.2 Renoncement aux travaux et restitution des sommes indues	14
10. Contrôle qualité, suivi et sanctions	15
10.1 Suivi et reporting	15
10.2 Contrôle qualité	15
10.3 Non-conformités et sanctions	15
11. Dispositions générales	16
11.1 Durée et résiliation de la convention	16
11.2 Confidentialité et protection des données	17
11.3 Assurances	17
11.4 Voies de recours	17

1. Préambule et objet du référencement

Le présent document constitue un appel à référencement, à caractère ouvert et permanent : les candidatures peuvent être déposées à tout moment au fil de l'eau, sans date limite de dépôt. Il définit les conditions dans lesquelles des structures, ci-après « Accompagnateurs », peuvent être référencées par l'AUE et les missions qui doivent être effectuées pour accompagner les ménages dans leurs projets de rénovation énergétique (maisons individuelles et appartements).

Cette prime à l'accompagnement s'inscrit dans le cadre du dispositif d'aide porté par l'AUE au titre de la Maîtrise de la Demande en Énergie (MDE), financé par le cadre territorial de compensation.

Seuls les Accompagnateurs référencés par l'AUE sont habilités à être désignés par le ménage bénéficiaire comme délégataire du paiement de la prime à l'accompagnement, dans les conditions prévues par le guide des primes, et à percevoir à ce titre le montant de la prime sous la forme d'une déduction directe de celle-ci sur la facture émise au ménage.

Le ménage est le bénéficiaire final de la prime à l'accompagnement. L'Accompagnateur intervient en qualité de prestataire des missions d'étude et d'accompagnement et, dans le cadre du référencement qui lui est accordé, peut être désigné par le ménage comme délégataire du paiement de la prime, ce qui lui permet d'en déduire directement le montant de la facture due par ce dernier et d'éviter ainsi au ménage d'en faire l'avance.

Le référencement conditionne donc l'accès de l'Accompagnateur à ce mécanisme de délégation de paiement, dans les conditions, limites et plafonds fixés par le guide des primes de l'AUE. Il ne confère à l'Accompagnateur aucun droit propre sur la prime, laquelle demeure attribuée au ménage bénéficiaire, sous réserve du respect des conditions d'éligibilité et de réalisation prévues par le dispositif.

2. Glossaire

Anah	Agence Nationale de l'Habitat
MDE	Maîtrise de la Demande en Énergie
PPE	Programmation Pluriannuelle de l'Énergie
ORELI	Opération de Rénovation Énergétique des Logements Insulaires
MPR pa / MPR copro	MaPrimeRénov' parcours accompagné / copropriété
OPAH	Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat
EPCI	Établissement Public de Coopération Intercommunale
RGE	Reconnu Garant de l'Environnement
MAR	Mon Accompagnateur Rénov'
BET RGE	Bureau d'Études Thermique

3. Contexte territorial et réglementaire

La Corse compte environ 42 000 maisons individuelles et 57 000 logements collectifs nécessitant des rénovations énergétiques globales et performantes (RGP). Les coûts des travaux et la complexité des dispositifs d'aide constituent des obstacles majeurs pour les ménages.

Face à ce constat, la Collectivité de Corse et l'État ont défini, dans le cadre de la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie (PPE), des objectifs ambitieux de Maîtrise de la Demande en Énergie (MDE) en priorisant la rénovation énergétique performante pour répondre aux enjeux de la lutte contre la précarité énergétique et d'autonomie énergétique régionale.

4. Articulation des dispositifs existants

Plusieurs dispositifs sont déjà déployés sur le territoire en soutien à la rénovation énergétique de l'habitat. Leur mise en cohérence et leur pilotage concerté sont indispensables à la massification des rénovations.

À l'échelle régionale

- Une convention de coopération et de coordination régionale a été signée entre l'Anah, l'État, la Collectivité de Corse et l'AUE le 13 octobre 2025, confirmant le rôle pilote de l'AUE.
- Depuis 2016, l'AUE déploie le dispositif ORELI, assurant sur tout le territoire l'information, le conseil et l'accompagnement des ménages dans la rénovation de leur logement, via un guichet régional gratuit.
- Par arrêté du 9 octobre 2023, l'État a reconnu l'AUE comme Opérateur de MDE sur le territoire, lui confiant la gestion des fonds du cadre territorial de compensation.
- Une convention signée le 19 avril 2024 entre le délégué de l'Anah et l'AUE a permis de rapprocher les dispositifs ORELI et MaPrimeRénov' pour proposer aux ménages un parcours unifié via un accompagnateur unique.

À l'échelle intercommunale

- Dès 2025, l'Anah a mis en place un schéma de contractualisation avec les intercommunalités au travers des Pactes territoriaux. Seule la communauté de communes Ile-Rousse Balagne s'est engagée dans cette démarche à ce jour.
- Afin de garantir un service homogène sur toute la Corse, l'AUE s'est engagée auprès de l'Anah dans une convention de Pacte « Biancu », couvrant les territoires dépourvus de Pacte territorial local.

À l'échelle locale

- La Collectivité de Corse, l'AUE et l'Anah soutiennent la rénovation de logements et copropriétés au travers des OPAH, en lien avec les politiques locales des EPCI, avec suivi-animation gratuit pour les ménages modestes et très modestes.
- Les primes ORELI interviennent également dans le cadre des OPAH, en complément des aides de l'Anah, de la Collectivité de Corse et des EPCI.

5. Objectifs du dispositif de référencement

Le référencement vise à identifier des acteurs qualifiés, ci-après les Accompagnateurs, pouvant intervenir auprès des ménages afin d'assurer un suivi technique, administratif et financier structuré, depuis l'évaluation initiale du logement et la réalisation de l'étude énergétique jusqu'à la définition des scénarios de travaux, la mobilisation des primes disponibles et l'accompagnement du ménage jusqu'à la fin de l'opération. Ce référencement s'inscrit dans le cadre du parcours unifié entre les dispositifs MaPrimeRénov' parcours accompagné (MPR pa) et ORELI, qui prévoit :

- un accompagnateur unique pour le ménage ;
- un package documentaire standardisé pour faciliter le traitement des dossiers et prétendre au cumul de primes ORELI et MPR pa ;
- une convergence des exigences d'étude énergétique entre ORELI et MPR pa ;
- un réseau d'artisans étendu à tous les professionnels RGE ;
- des délais nettement réduits pour le versement des primes.

Les Accompagnateurs référencés signent une convention de partenariat avec l'AUE encadrant leurs missions et engagements réciproques (section 8), les modalités de financement (section 9) et les conditions de suivi qualité (section 10).

5.1 Nature de l'appel

Le présent appel à référencement est ouvert à compter du 29 juillet 2026. Il demeure ouvert jusqu'à décision contraire de l'AUE. Les candidatures sont recevables et instruites au fil de l'eau, sous réserve des conditions de référencement en vigueur à la date de dépôt de la candidature. L'AUE se réserve la possibilité, à tout moment, de modifier, suspendre temporairement ou mettre fin au présent appel à référencement.

⚠ À NOTER — l'appel est ouvert en continu, sans date de clôture : les candidatures sont recevables à tout moment.

5.2 Dépôt de candidature

Le candidat dépose le formulaire de demande de référencement ci-joint accompagné des pièces listées en section 7, par voie dématérialisée à l'adresse : aue@isula.corsica.

5.3 Instruction et décision

À compter de la réception d'un dossier complet, l'AUE procède à son instruction dans un délai indicatif de sept (7) jours ouvrés. L'instruction porte notamment sur :

- la vérification de la complétude du dossier et de la recevabilité de la candidature ;
- la vérification du respect des critères d'éligibilité et des compétences requises, conformément aux dispositions de la section 6 ;
- l'examen des pièces et justificatifs transmis par le candidat au regard des exigences du présent appel à référencement.

À l'issue de l'instruction, l'AUE notifie par écrit au candidat sa décision, qui peut prendre la forme :

- d'une décision de référencement ;
- d'une décision de référencement sous réserve, assortie, le cas échéant, de prescriptions ou de demandes de régularisation à satisfaire dans un délai déterminé ;
- d'une décision de refus de référencement, dûment motivée.

Lorsque le dossier transmis est incomplet ou nécessite des précisions ou pièces complémentaires, l'AUE adresse au candidat une demande de compléments. Dans ce cas, le délai indicatif d'instruction est suspendu jusqu'à réception des éléments demandés, puis reprend à compter de la réception d'un dossier complet.

L'absence de réponse de l'AUE à l'expiration du délai indicatif d'instruction ne vaut ni décision de référencement ni décision implicite d'acceptation.

5.4 Durée de validité et renouvellement

Le référencement est accordé pour une durée d'un an. Il est renouvelable par tacite reconduction, sous réserve de la transmission par l'Accompagnateur des documents actualisés listés en section 7 et du respect des engagements de la convention de partenariat. L'AUE adresse à l'Accompagnateur, avant chaque échéance annuelle, une relance l'invitant à transmettre ces pièces. À défaut de régularisation dans le délai indiqué par l'AUE, le référencement n'est pas reconduit.

5.5 Retrait du référencement

L'AUE peut suspendre ou retirer le référencement d'un Accompagnateur en cas de manquement grave ou répété aux engagements de la convention, après mise en demeure restée sans effet dans un délai de 30 jours, et selon la procédure décrite en section 10.

En cas de suspension, l'Accompagnateur est retiré temporairement de la liste des Accompagnateurs référencés pour la durée fixée par l'AUE. Il ne peut, pendant cette période, engager de nouveaux accompagnements ; le sort des dossiers en cours est déterminé par l'AUE au cas par cas, selon la durée prévisible de la suspension.

En cas de retrait définitif, l'Accompagnateur est radié de la liste, laquelle est actualisée en conséquence. À compter de cette radiation, il cesse de relever du présent dispositif et ne peut plus se prévaloir de sa qualité d'Accompagnateur référencé. Conformément à la section 10.3, les dossiers en cours sont transférés à un autre Accompagnateur référencé ou suivis directement par l'AUE, dans des conditions garantissant la continuité de l'accompagnement des ménages concernés.

Réinscription : un Accompagnateur ayant fait l'objet d'un retrait définitif ne peut solliciter un nouveau référencement avant un délai de 3 à 6 mois à compter de la notification du retrait, et sous réserve d'avoir remédié aux manquements ayant motivé cette décision.

6. Critères d'éligibilité et compétences requises

6.1 Structures éligibles

Le référencement n'est permis qu'à une structure réalisant l'entièreté des missions décrites en section 8.1, à l'exception de l'étude énergétique, qui peut être sous-traitée à un bureau d'études habilité conformément au cahier des charges de l'AUE.

Peuvent présenter une candidature au référencement les personnes morales et, le cas échéant, les personnes physiques exerçant sous une forme professionnelle, disposant des compétences, de l'expérience et de l'organisation nécessaires pour assurer les prestations d'étude et d'accompagnement à la rénovation énergétique des ménages.

Sont notamment susceptibles d'être référencés, sous réserve du respect des conditions et critères prévus par le présent appel à référencement :

- les structures spécialisées dans l'accompagnement des ménages à la rénovation énergétique, justifiant d'une expérience professionnelle ou d'une organisation dédiée à cette activité ;
- les collectivités territoriales, leurs groupements, les établissements publics et autres organismes publics ou parapublics, ainsi que les opérateurs intervenant dans le cadre de dispositifs d'accompagnement des ménages, notamment au titre d'une opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH), dès lors qu'ils disposent des compétences et moyens nécessaires ;
- les bureaux d'études techniques et bureaux d'études thermique (BET), notamment ceux disposant des qualifications requises pour réaliser les études prévues dans le cadre du dispositif ;
- les diagnostiqueurs immobiliers et professionnels disposant des certifications requises pour réaliser les diagnostics et évaluations énergétiques ;
- les professionnels du secteur du bâtiment et de la maîtrise d'œuvre disposant des qualifications requises ;

- Entreprises et artisans du bâtiment. Dans ce cas, ils doivent obligatoirement recourir à un diagnostiqueur externe pour la réalisation de l'étude énergétique, dans les conditions précisées à la section 6.3.
- Architectes, bureaux de contrôle, économistes de la construction, etc. disposant des qualifications requises
- les assistants à maîtrise d'ouvrage (AMO) intervenant dans le champ de la rénovation énergétique.

6.2 Compétences requises

- Connaissance des principes constructifs, des solutions techniques de rénovation énergétique et des étapes d'un chantier de rénovation énergétique ;
- Connaissance des dispositifs d'aide à la rénovation énergétique et de leurs règles de cumul (Anah, MaPrimeRénov', ORELI, primes CEE, aides locales) ;
- Capacité à élaborer et actualiser un plan de financement à partir des devis collectés ;
- Capacité à analyser et vulgariser un audit énergétique réglementaire ;
- Capacité à proposer des bouquets de travaux cohérents avec le dispositif ORELI et les capacités technico-économiques du ménage ;
- Pédagogie et disponibilité pour être à l'écoute des ménages afin d'assurer un contact continu (email, téléphone, rencontre) ;
- Capacité de diagnostic de situation : état du logement, situation financière, maturité et autonomie du ménage ;
- Rigueur administrative et respect des délais contractuels du parcours d'accompagnement ;
- Maîtrise des outils bureautiques usuels et capacité à réaliser des démarches sur plateformes numériques.

6.3 Sous-traitance de l'étude énergétique et neutralité du diagnostiqueur

Lorsque l'Accompagnateur est une entreprise ou un artisan du bâtiment susceptible de réaliser tout ou partie des travaux de rénovation, il ne peut réaliser lui-même l'étude énergétique du logement. Il recourt obligatoirement à un diagnostiqueur ou un bureau d'études externe et indépendant de sa structure, habilité conformément au cahier des charges de l'AUE, dans les conditions prévues à la section 6.1.

Ce BET ou diagnostiqueur externe exerce sa mission en toute neutralité : il ne peut avoir d'intérêt financier, direct ou indirect, dans le choix des travaux préconisés ni dans la sélection de l'entreprise chargée de leur réalisation, et ne peut être rémunéré ou lié capitalistiquement à une entreprise susceptible de réaliser les travaux qu'il évalue.

Cette obligation est sans préjudice des engagements de neutralité et d'égalité de traitement applicables à l'ensemble des Accompagnateurs, prévus à la section 8.3.

7. Documents à fournir

Le dossier de candidature au référencement doit comporter le formulaire de demande de référencement, le dossier de présentation ainsi que les justificatifs listés ci-dessous.

N°	Pièce à fournir	Précisions / conditions
1	Formulaire de demande de référencement	Formulaire dûment complété, daté et signé par le représentant habilité de la structure.
2	Dossier de présentation de la structure	Statut, organisation, domaines d'activité, expérience dans le champ de la rénovation énergétique, périmètre géographique d'intervention, moyens humains mobilisables, identité et fonctions des personnes susceptibles d'intervenir (CV). Références professionnelles comparables réalisées, en précisant la nature des prestations et le territoire d'intervention.
3	Justificatif d'identification de la structure	Opérateurs commerciaux : extrait Kbis ou du répertoire national des entreprises, de moins de 3 mois. Personnes publiques : document équivalent établissant identité et statut juridique. Cette règle de validité de 3 mois ne s'applique pas aux attestations de régularité fiscale et sociale, dont la durée de validité est précisée en ligne 4.
4	Attestations de régularité fiscale et sociale	Attestation de vigilance URSSAF en cours de validité (6 mois) et attestation de régularité fiscale au titre de l'exercice en cours. Pour les personnes publiques non assujetties à ces régimes, tout document équivalent établissant leur situation régulière au regard de leurs obligations fiscales et sociales.
5	Attestation d'assurance RC Pro	Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les risques liés à l'exécution des prestations, ou document équivalent.
6	Assurance des prestataires sous-traitants	Lorsque l'étude énergétique est sous-traitée (section 6.1), l'Accompagnateur s'assure que le sous-traitant dispose d'une assurance RC Pro couvrant les prestations confiées, et transmet le justificatif à l'AUE.
7	Justificatif de qualification de la structure (audit énergétique)	Attestation de qualification RGE Études ou certification diagnostiqueur en cours de validité.
8	Justificatifs nominatifs de compétences des personnes mobilisées*	Attestations de formation, diplômes, certifications ou autres justificatifs identifiant les agents effectivement mobilisables et disposant des compétences requises.
9	Relevé d'identité bancaire (RIB)	Compte bancaire ouvert au nom de l'Accompagnateur référencé, sur lequel seront versées les primes prévues par le dispositif.
10	Pièces complémentaires	Toute pièce que l'AUE pourra solliciter afin de vérifier la capacité juridique, technique, professionnelle ou organisationnelle du candidat.

* Les justificatifs de qualification ou de certification de la structure et les justificatifs nominatifs de compétences des personnes mobilisées sont complémentaires et non alternatifs. Lorsque la qualification de la structure est requise, le candidat doit produire le justificatif correspondant et identifier les personnes disposant des compétences nécessaires et effectivement mobilisables.

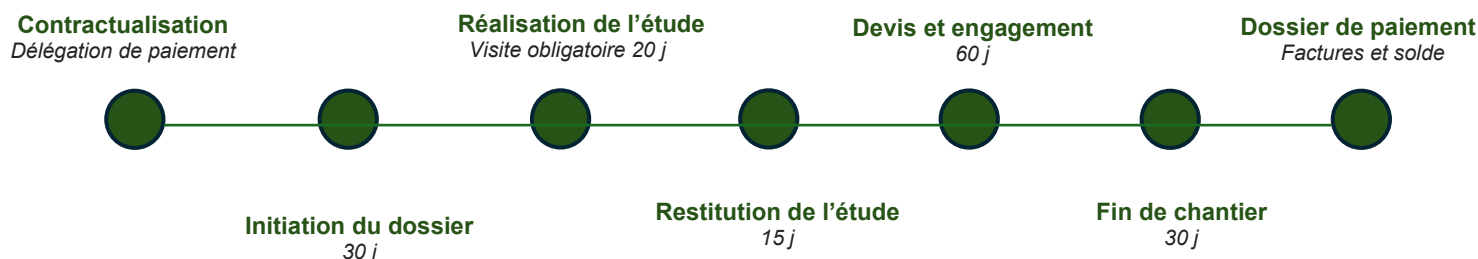
L'AUE se réserve la possibilité de solliciter toute pièce ou information complémentaire nécessaire à l'instruction de la candidature.

8. Convention de partenariat : missions et engagements réciproques des parties

Les Accompagnateurs référencés signent une convention de partenariat avec l'AUE encadrant : (i) le parcours opérationnel d'accompagnement des ménages, (ii) les engagements réciproques des parties, (iii) les conditions de coordination, de qualité et de reporting. Cette convention est établie en conformité avec les mesures concernées du guide des aides et avec le présent appel à référencement.

8.1 Parcours opérationnel de l'accompagnement

Le parcours d'accompagnement en 7 étapes



Étape 1 — Contractualisation

Signature d'un contrat entre l'Accompagnateur et le ménage précisant le contenu des missions, les délais, les livrables attendus, le montant de la prestation et les modalités de facturation, conformément au guide des primes de l'AUE. Ce contrat comporte une clause par laquelle le ménage désigne l'Accompagnateur comme délégataire du paiement de la prime à l'accompagnement, dans les conditions précisées à l'étape 5 et à la section 9.

Étape 2 — Initiation du dossier

Élaboration du dossier de présentation à partir des pièces fournies par le ménage. L'Accompagnateur doit réaliser une visite sur site obligatoire.

⚠ Délai moyen attendu : 30 jours calendaires à compter de la contractualisation. Pièces requises précisées en section 7.

Étape 3 — réalisation de l'étude énergétique

Le prestataire RGE ou le diagnostiqueur certifié mandaté par l'Accompagnateur réalise obligatoirement une visite du logement dans le cadre de l'étude énergétique, conformément au cahier des charges de l'AUE.

⚠ Délai moyen attendu : 20 jours calendaires à compter de l'initiation du dossier. Le coût de l'étude est pris en charge dans les conditions fixées à la section 9.

Étape 4 — Restitution de l'étude énergétique

L'Accompagnateur présente au ménage des scénarios de travaux et plans de financement prévisionnels associés, selon le modèle standardisé de l'AUE, et communique la liste des entreprises RGE référencées. Délai maximum : 15 jours calendaires à compter du lancement de l'étude.

Étape 5 — Collecte des devis et engagement

Le ménage sélectionne les devis retenus et non signés pour la réalisation des travaux. Sur cette base, l'Accompagnateur actualise le plan de financement définitif et transmet l'ensemble des pièces du dossier à l'AUE pour instruction et validation.

La signature du plan de financement définitif par le ménage matérialise son engagement dans son projet de rénovation et ouvre droit à la prise en charge de l'accompagnement par l'AUE, dans les conditions définies par le guide des primes et le présent référencement. Sur la base de ce plan de financement, l'AUE adresse au ménage une notification d'attribution de la prime à l'accompagnement, précisant le montant attribué, son acceptation de la délégation de paiement au bénéfice de l'Accompagnateur, la condition de réalisation effective des travaux, les modalités de contrôle de l'AUE, le traitement de ses données personnelles et ses voies de recours.

⚠ Délai moyen attendu : 60 jours calendaires à compter de la restitution de l'étude.

Délai maximum pour les étapes 1 à 5 : 4 mois, sauf délais non imputables à l'Accompagnateur, dûment justifiés à l'AUE en temps réel.

Entre les étapes 5 et 6, l'AUE instruit le dossier et notifie la prise en charge (premier acompte le cas échéant, montant de la prime aux travaux) dans un délai maximal d'un mois à compter du dépôt d'un dossier complet.

Étape 6 — Fin de chantier

L'Accompagnateur planifie et réalise une visite finale de fin des travaux avec les services instructeurs de l'AUE et procède à la signature de l'attestation de réalisation des travaux avec le ménage, notamment pour les dossiers MPR. Les agents de l'AUE pourront être présents tout au long du chantier.

⚠ Délai moyen attendu : 30 jours calendaires à compter de la notification de fin des travaux.

Étape 7 — Accompagnement à la constitution du dossier de paiement

L'Accompagnateur collecte auprès du ménage et des entreprises les factures et pièces complémentaires nécessaires à la finalisation du dossier, dont les attestations de paiement, puis transmet à l'AUE les pièces requises pour le versement des acomptes et du solde.

Délai maximum pour les étapes 6 et 7 : 2 mois à compter de la notification de fin de travaux, sauf délais non imputables à l'Accompagnateur, dûment justifiés en temps réel.

⚠ Le solde de la prestation d'accompagnement est versé par l'AUE dans un délai maximum de 20 jours calendaires à compter de la réception du dossier de paiement complet.

8.2 Engagements de l'AUE

- Promouvoir le réseau des Accompagnateurs référencés auprès des ménages, en valorisant le référencement comme un gage de fiabilité et de sécurité juridique, technique et financière, au moyen d'une communication multimodale (presse, médias, réseaux sociaux, newsletter, évènementiel) à l'échelle régionale et locale ;
- Diffuser la liste actualisée des Accompagnateurs référencés sur le site internet de l'AUE ;
- Animer le réseau des Accompagnateurs à travers une rencontre annuelle et des temps d'échange sur les pratiques de terrain et la montée en compétence collective ;
- Transmettre à l'Accompagnateur les informations actualisées sur les dispositifs en vigueur ;
- Former l'Accompagnateur sur les aspects techniques, administratifs et financiers ;
- Mettre à disposition les outils nécessaires à la conduite des accompagnements ;
- Accompagner la montée en compétence du réseau ;
- Mettre en œuvre un dispositif de contrôle qualité garant de la pérennité du dispositif (détaillé en section 10).

8.3 Engagements de l'Accompagnateur

L'Accompagnateur s'engage à respecter les référentiels techniques et administratifs fixés par l'AUE, et notamment à :

- Promouvoir les solutions techniques les plus performantes en matière d'efficacité énergétique, en veillant à leur compatibilité avec le budget et la situation des ménages accompagnés ;
- Appliquer strictement le parcours unifié défini par l'AUE (section 8.1) ;
- Garantir la qualité et la conformité des livrables produits ;
- Assurer une coordination étroite avec l'AUE ;
- Orienter le ménage vers l'opérateur habilité correspondant, dès la détection des critères ci-dessous — que ce soit précocement, lors de la collecte des pièces du dossier, ou à tout moment ultérieur de l'accompagnement :

- Ménage situé en zone OPAH, aux ressources modestes ou très modestes, occupant un logement classé E, F ou G : orientation obligatoire vers l'opérateur désigné par l'OPAH, qui assure un accompagnement gratuit dans ce périmètre.
- Ménage éligible aux aides Anah mais non couvert par une OPAH active sur sa zone : orientation vers un Mon Accompagnateur Rénov' (MAR) agréé.

Dans les deux cas, l'opérateur receveur poursuit l'accompagnement du dossier initié par l'Accompagnateur d'origine, sans rupture de parcours pour le ménage.

- Entretenir des relations transparentes et équitables avec les parties prenantes : avec les ménages (professionnalisme, contrat préalable précisant prestations, facturation et cadre tarifaire), avec les bureaux d'études et entreprises RGE (égalité de traitement), et avec l'ensemble des bénéficiaires (confidentialité et communication — voir également section 11.2).

9. Modalités de financement de l'accompagnement

Cette prime est mobilisée sous forme de déduction directe, par l'Accompagnateur, sur la facture émise au ménage, en deux tranches correspondant aux deux étapes de remboursement par l'AUE : une première déduction à l'engagement des travaux, une seconde déduction à la remise du dossier complet, conforme et validé. Le montant maximal total déduit sur la facture s'élève ainsi à 2 200 € TTC pour une maison individuelle et 2000 € TTC pour un appartement.

L'AUE, ayant notifié au ménage l'attribution de la prime et son acceptation de la délégation de paiement à l'étape 5, verse à l'Accompagnateur chaque tranche sur présentation des justificatifs et de la facture correspondants, selon l'échéancier ci-dessous, afin d'éviter toute avance de trésorerie par le ménage et de minimiser celle de l'Accompagnateur. Seuls les Accompagnateurs référencés peuvent être désignés délégataires et percevoir le versement correspondant.

Conformément au guide des primes de l'AUE, cette prise en charge est plafonnée par maison individuelle ou par appartement, toutes prestations et toutes subventions confondues.

9.1 Échéancier de versement

Type de logement	1ère tranche à l'engagement des travaux TTC	2ème tranche au dossier complet, conforme et validé TTC	Total TTC
Maison individuelle	1 200 €	1 000 €	2 200 €
Appartement	1000 €	1 000 €	2 000 €

Le versement de la première tranche de la prime à l'accompagnement par l'AUE intervient sur présentation par l'Accompagnateur sur présentation de l'ensemble des pièces administratives, de l'audit et du plan de financement provisoire du scénario de travaux choisi par le ménage et dûment signé par ce dernier

Le versement de la seconde tranche de la prime intervient sur présentation du récapitulatif des factures daté et signé par l'accompagnateur, des factures et des attestations d'acquiescement par les entreprises ainsi que de l'attestation de conformité des travaux.

Le solde de la prime est versé à réception des travaux, selon les modalités prévues par le dispositif.

9.2 Renoncement aux travaux et restitution des sommes indues

⚠ À NOTER — si les travaux ne sont pas réalisés après le versement de la prime, l'Accompagnateur doit intégralement reverser les sommes perçues à l'AUE — sans compensation possible sur un autre versement.

La prime à l'accompagnement est destinée au ménage bénéficiaire et est déduite par l'Accompagnateur du montant de la facture correspondant à la prestation d'étude et d'accompagnement, afin d'éviter au ménage d'en faire l'avance.

Le versement de la première tranche de la prime à l'accompagnement intervient sur présentation par l'Accompagnateur des justificatifs listés à l'article 9.1, dûment signée par le ménage bénéficiaire. Le solde de la prime est versé à réception des travaux, selon les modalités prévues par le dispositif.

La délégation de paiement acceptée par l'AUE à l'étape 5 est consentie sous la condition résolutoire de la réalisation effective des travaux. Lorsque, postérieurement au versement de tout ou partie de la prime, il est constaté que les travaux ayant justifié ce versement n'ont pas été réalisés, les sommes versées au titre de l'accompagnement sont considérées comme indûment perçues et doivent être restituées à l'AUE.

Dans ce cas, l'Accompagnateur est tenu de reverser à l'AUE, sur demande de celle-ci, l'intégralité des sommes indûment perçues au titre du dossier concerné, comprenant notamment :

- la première tranche de la prime à l'accompagnement versée sur présentation de l'attestation de démarrage des travaux ;
- le cas échéant, toute autre somme déjà versée au titre de la prime à l'accompagnement.

Le reversement est effectué par restitution directe des sommes concernées à l'AUE, dans le délai fixé par la demande de reversement. Il ne peut en aucun cas donner lieu à une compensation, une retenue ou une imputation sur une autre somme due ou à verser par l'AUE à l'Accompagnateur, y compris au titre d'un autre dossier ou du même dossier.

L'Accompagnateur demeure seul responsable, à l'égard de l'AUE, du reversement des sommes indûment perçues. Il lui appartient, le cas échéant, de se retourner directement contre le ménage bénéficiaire afin de récupérer auprès de celui-ci les sommes correspondant à la prime qui lui a été accordée et qui a été déduite du montant de sa facture.

Le reversement effectué par l'Accompagnateur à l'AUE ne préjuge pas des éventuelles relations contractuelles ou financières entre l'Accompagnateur et le ménage bénéficiaire, lesquelles relèvent de leur seule responsabilité.

En cas de non-reversement dans le délai imparti, l'AUE se réserve la possibilité d'engager toute procédure utile afin d'obtenir la restitution des sommes indûment versées, sans préjudice des autres mesures prévues par le présent dispositif ou par la convention conclue avec l'Accompagnateur.

10. Contrôle qualité, suivi et sanctions

10.1 Suivi et reporting

L'Accompagnateur transmet à l'AUE, selon une fréquence et un format définis par convention, un état de suivi des dossiers en cours (étapes 1 à 7), des délais observés et des éventuels écarts justifiés.

10.2 Contrôle qualité

L'AUE peut procéder à des contrôles ponctuels (sur pièces et/ou sur site) de la conformité des accompagnements réalisés, incluant des enquêtes de satisfaction auprès des ménages accompagnés.

10.3 Non-conformités et sanctions

Les manquements de l'Accompagnateur aux obligations prévues par le présent dispositif peuvent donner lieu, selon leur nature, leur gravité, leur caractère répété et les circonstances dans lesquelles ils sont constatés, aux mesures suivantes :

- Manquement mineur ou ponctuel : rappel écrit des obligations et, le cas échéant, demande de mise en œuvre d'un plan d'action correctif dans un délai déterminé ;
- Manquement répété ou grave (non-respect des délais, qualité insuffisante, rupture d'égalité de traitement, manquement à la confidentialité ou aux obligations de protection des données) : mise en demeure de remédier au manquement, pouvant être suivie, en cas de non-régularisation ou de réitération, d'une suspension ou d'un retrait du référencement dans les conditions prévues à la section 5.5 ;
- Non-paiement ou non-reversement des sommes dues à l'AUE : tout défaut de paiement ou de reversement dans le délai fixé constitue un manquement susceptible de donner lieu à une mise en demeure de régulariser. À défaut de régularisation, l'AUE peut prononcer la suspension du référencement et, le cas échéant, son retrait dans les

conditions prévues à la section 5.5, sans préjudice des procédures de recouvrement et des autres voies de droit dont dispose l'AUE.

La suspension ou le retrait du référencement ne fait pas obstacle au recouvrement des sommes restant dues à l'AUE. Ces mesures sont sans préjudice des éventuelles actions engagées par l'AUE afin d'obtenir la restitution des sommes indûment versées.

En cas de retrait du référencement, les dossiers en cours doivent être transférés à un autre Accompagnateur référencé, dans des conditions garantissant la continuité de l'accompagnement des ménages concernés.

11. Dispositions générales

11.1 Durée et résiliation de la convention

À l'issue du référencement, une convention est conclue entre l'Accompagnateur et l'AUE pour une durée d'un an renouvelable tacitement.

Cette convention peut être résiliée par chacune des parties, à tout moment, moyennant un préavis écrit de 2 mois, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen permettant d'établir de manière certaine la date de réception de la notification.

En cas de manquement grave ou répété de l'Accompagnateur à ses obligations contractuelles — non-respect des engagements, non-reversement des sommes indûment perçues, ou manquement susceptible de porter atteinte à la bonne mise en œuvre du dispositif — l'AUE peut, après mise en demeure restée sans effet dans le délai imparti, résilier la convention dans les conditions prévues à la section 10.3.

En cas d'urgence ou de manquement particulièrement grave justifiant une cessation immédiate du partenariat, l'AUE peut prononcer la suspension du référencement dans les conditions prévues à la section 10.3, sans préjudice de la mise en œuvre ultérieure de la procédure de résiliation.

La résiliation ou l'arrivée à échéance de la convention, quelle qu'en soit la cause, ne fait pas obstacle à l'exécution des obligations nées antérieurement à sa date de prise d'effet. L'Accompagnateur demeure notamment tenu de respecter les obligations relatives aux dossiers en cours, à la transmission des pièces justificatives, au contrôle des prestations réalisées, à la conservation des documents et, le cas échéant, au reversement des sommes indûment perçues.

En cas de cessation du partenariat ou de retrait du référencement, les dossiers en cours sont traités dans les conditions prévues à la section 10.3, afin de garantir la continuité de l'accompagnement des ménages concernés.

11.2 Confidentialité et protection des données

L'Accompagnateur s'engage à traiter les données personnelles des ménages accompagnés conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la réglementation applicable, et à garantir la confidentialité des informations transmises par l'AUE.

L'AUE traite dans les mêmes conditions les données personnelles des ménages qu'elle reçoit dans le cadre de l'instruction des dossiers et de l'attribution de la prime à l'accompagnement ; les modalités de ce traitement sont précisées dans la notification d'attribution mentionnée à la section 8.1, étape 5.

11.3 Assurances

L'Accompagnateur justifie, pendant toute la durée du référencement, d'une assurance responsabilité civile professionnelle en cours de validité couvrant les activités d'accompagnement exercées, dont l'attestation est transmise à l'AUE lors de la candidature et à chaque renouvellement.

11.4 Voies de recours

Tout candidat dont la demande de référencement est refusée peut solliciter, par écrit, les motifs de la décision auprès de l'AUE dans un délai de 30 jours à compter de la notification.