

## FOIRE AUX QUESTIONS

Espace client .....	2
Comment envoyer mes pièces justificatives avec l'arrêt de l'espace personnel ?.....	2
Comment suivre l'avancement de mon dossier avec l'arrêt de l'espace personnel ? ..	2
Mes données personnelles sont-elles sécurisées ? .....	2
Comment supprimer mes données personnelles ?.....	3
Modification d'un compte .....	4
Modifier mes informations personnelles.....	4
Comprendre mes non-conformités.....	5
Comment vérifier la certification RGE de mon professionnel ? .....	5
Surface habitable, chauffée ou isolée.....	5
Mon justificatif n'indique pas la RT ? .....	5
ETAS .....	6
Démarches administratives .....	7
Quand et comment vais-je recevoir mon attestation sur l'honneur ?.....	7
Une fois mon dossier validé administrativement, que se passe-t-il ensuite ? .....	7
Dans quel délai vais-je recevoir ma prime énergie TotalEnergies ? .....	8
Quelles sont les démarches administratives à respecter afin d'obtenir la Prime énergie TotalEnergies ? .....	8
Prime énergie.....	10
Quels justificatifs dois-je renvoyer à la fin de mes travaux ?.....	11
Si je ne renvoie pas l'attestation sur l'honneur dans les délais, que se passe-t-il ? ...	11

# Espace client

## Comment envoyer mes pièces justificatives avec l'arrêt de l'espace personnel ?

Vous devez désormais nous envoyer vos pièces justificatives via [notre formulaire web](#) accessible sur ce site.

## Comment suivre l'avancement de mon dossier avec l'arrêt de l'espace personnel ?

Vous pouvez nous contacter par le moyen de votre choix pour connaître l'avancement de votre dossier. Nous vous rappelons qu'une fois vos pièces justificatives envoyées, nos équipes se chargeront de vérifier la conformité des justificatifs dans un délai de **15 jours ouvrés**. Il n'est donc pas nécessaire de nous contacter pendant ce délai.

Formulaire de contact	Téléphone	Email
<a href="#">Accédez au formulaire</a>	<b>01 81 69 30 89</b> (du lundi au vendredi de 9h à 17h – prix d'un appel local)	<a href="mailto:primes@lenergiesoutcompris.fr">primes@lenergiesoutcompris.fr</a>

## Mes données personnelles sont-elles sécurisées ?

Lors de la création de votre compte, puis une fois connecté à votre compte [lenergiesoutcompris.fr](http://lenergiesoutcompris.fr), des informations personnelles vous sont demandées dans l'objectif de vous fournir des informations en adéquation à votre besoin.

Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel, toute personne physique dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'un droit d'opposition pour motif légitime ainsi que du droit d'établir des lignes directrices au sort de ses Données Personnelles après son décès.

Ces droits devront être exercés auprès de TotalEnergies Marketing France, via l'adresse e-mail [donnees.personnelles@lenergiesoutcompris.fr](mailto:donnees.personnelles@lenergiesoutcompris.fr).

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Pour toute information supplémentaire sur le traitement de vos données personnelles par la société TotalEnergies Marketing France, vous pouvez consulter la charte relative au traitement des Données Personnelles et la gestion des cookies sur ce site Internet.

## **Comment supprimer mes données personnelles ?**

Vous pouvez demander à tout moment la suppression de votre compte [lenergietoutcompris.fr](http://lenergietoutcompris.fr) en envoyant un e-mail au service client à l'adresse suivante : [donnees.personnelles@lenergietoutcompris.fr](mailto:donnees.personnelles@lenergietoutcompris.fr)

La suppression de votre compte entraîne immédiatement le blocage de l'accès à votre compte.

En l'absence de demande de suppression du compte, les données à caractère personnel sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle. Après 5 ans sans contact commercial, la société éditrice du site supprimera automatiquement du site les données à caractère personnel recueillies.

Dans le cadre de la constitution du dossier de demande de prime et de son dépôt après des autorités publiques, les données recueillies sont par ailleurs traitées et conservées par TotalEnergies, comme précisé dans l'attestation sur l'honneur.

# Modification d'un compte

## Modifier mes informations personnelles

Pour modifier votre adresse email ou votre RIB, votre demande doit être envoyée par mail, depuis l'adresse email enregistrée lors de la création de votre compte et accompagnée d'un scan ou d'une photo d'une pièce d'identité (CNI, passeport).

Après réception de votre demande, nos équipes vous contacteront par téléphone pour vérifier notamment l'identité du demandeur. Si la pièce d'identité n'a pas été fournie initialement, vous serez invité à nous la transmettre rapidement pour que votre demande soit prise en compte.

Pour protéger vos documents personnels contre l'usurpation d'identité, ou pour indiquer la confidentialité de certains fichiers, nous vous invitons à utiliser gratuitement un filigrane à l'aide du service en ligne FiligraneFacile ou France Identité.

Pour ajouter un filigrane avec [FiligraneFacile](#), suivez les étapes suivantes :

1. **Sélectionnez vos fichiers** : allez sur le site [FiligraneFacile](#) et téléchargez les fichiers que vous souhaitez filigraner (formats supportés : jpg, png, heic, pdf).
2. **Indiquez le texte du filigrane** : entrez le texte que vous souhaitez ajouter comme filigrane.
3. **Ajoutez le filigrane** : cliquez sur le bouton "Ajouter le filigrane".
4. **Téléchargez le fichier filigrané** : une fois le filigrane ajouté, téléchargez le fichier au format PDF.

Les modifications souhaitées ne seront effectives qu'à la suite d'une vérification d'identité faite par les équipes de l'Énergie tout compris, afin d'authentifier le demandeur.

L'Énergie tout compris conserve la copie de votre pièce d'identité associée à cette vérification et utilisée seulement à ces fins, pendant une période maximale de six mois à des fins de sécurité et de conformité.

Si vous avez des questions ou des difficultés, n'hésitez pas à [primes@lenergiesoutcompris.fr](mailto:primes@lenergiesoutcompris.fr).

# Comprendre mes non-conformités

## Comment vérifier la certification RGE de mon professionnel ?

Pour bénéficier de la prime énergie TotalEnergies, le professionnel doit être Reconnu Garant de l'Environnement.

Sa qualification doit être en cours de validité de la date de signature de votre devis jusqu'à la date de fin de travaux (date d'édition de la facture) et couvrir précisément le domaine des travaux.

Elle doit comporter les coordonnées complètes du professionnel (raison sociale avec SIRET + adresse complète). Dans le cadre de votre demande de prime, la certification vous sera demandée et vérifiée par nos équipes.

## Surface habitable, chauffée ou isolée

### Qu'est-ce que la surface isolée ?

La surface isolée : correspond à la surface d'isolant posé. Cette information devra être mentionnée sur vos justificatifs en fonction du type de travaux (exemple : isolation des murs) et devra être exprimée en m<sup>2</sup>.

### Qu'est-ce que la surface chauffée ?

La surface chauffée : correspond à la surface exclusivement chauffée par l'appareil installé. Cette information devra être mentionnée sur vos justificatifs en fonction du type de travaux (exemple : pose d'une pompe à chaleur) et devra être exprimée en m<sup>2</sup>.

### Qu'est-ce que la surface habitable ?

La surface habitable : désigne la superficie totale disponible dans l'habitation. Elle représente la somme des surfaces de plancher de chaque pièce à laquelle il faut retirer les surfaces occupées par les murs, cloisons, marches et cages d'escaliers, gaines, embrasures de portes et de fenêtres. Certains espaces de l'habitation (balcons, garage, cave...) ne sont pas compris dans la surface habitable. Cette information sera requise au stade de votre simulation.

## Mon justificatif n'indique pas la RT ?

RT ou Résistance Thermique indique à quel point un matériau est efficace pour isoler contre la chaleur ou le froid. Plus la résistance thermique de l'isolant utilisé est élevée, mieux sera la qualité d'isolation.

Cette mention est obligatoire dans le cadre de votre dossier de prime et doit figurer sur vos justificatifs selon la typologie de vos travaux (exemple : isolation des murs, la résistance thermique de l'isolant doit être  $\geq$  à  $3,7 \text{ m}^2 \cdot \text{K/W}$ ).

## **ETAS**

### **Est-ce que mon montant de prime peut être réévalué en fonction de l'ETAS de mon appareil ?**

Oui, votre montant de prime peut être réévalué au regard de l'ETAS du matériel installé.

Plus votre matériel présentera un ETAS élevé, meilleure sera votre prime.

### **Quelle est l'unité de mesure à faire figurer sur mes justificatifs ?**

L'unité de mesure de l'ETAS est en pourcentage.

Celle-ci doit être indiquée sur mes justificatifs dans le cadre de mon dossier de prime.

### **Mon justificatif n'indique pas l'ETAS**

L'ETAS ou Efficacité Thermique Annuelle Saisonnière, est un indicateur qui permet d'évaluer la performance énergétique du matériel installé. Plus l'ETAS de l'appareil est élevé, meilleure sera la performance énergétique.

Cette mention est obligatoire dans le cadre de votre dossier de prime et doit figurer sur vos justificatifs selon la typologie de vos travaux (exemple : pompe à chaleur air-eau, l'efficacité énergétique saisonnière ( $\eta_s$ ) doit être  $\geq$  à 111% pour un modèle moyen et haute température ou  $\geq$  à 126% pour un modèle basse température).

## Démarches administratives

### Quand et comment vais-je recevoir mon attestation sur l'honneur ?

Une fois votre facture et vos pièces justificatives conformes, **vous recevrez un email de notre part ou de notre prestataire de signature électronique DocuSign** qui vous indiquera la procédure à respecter (pensez à vérifier régulièrement vos spams).

Une fois que vous aurez signé électroniquement votre attestation, votre professionnel recevra à son tour un email l'invitant à signer en ligne ce même document. **Nous vous invitons à le contacter rapidement pour vous assurer de sa signature et finaliser administrativement votre dossier de prime.**

Conformément à nos Conditions Générales d'Utilisation (CGU), **vous et votre professionnel disposez de 1 mois maximum à compter de la mise à disposition de votre attestation sur l'honneur pour la signer électroniquement.**

### Une fois mon dossier validé administrativement, que se passe-t-il ensuite ?

Pour les travaux soumis à des contrôles tels que prévus par la réglementation dans le cadre du dispositif des CEE, une étape supplémentaire est requise.

Vous serez **contacté par un bureau de contrôle mandaté par TotalEnergies pour un contrôle qualité de votre chantier**. Ce dernier peut être fait soit sur place soit par téléphone. Veillez à apporter toute votre aide et assistance afin que ce contrôle soit rendu possible et effectué dans les meilleures conditions.

Ainsi, pour les travaux soumis à des contrôles tels que prévus par la réglementation dans le cadre du dispositif des CEE, le dossier devra être déclaré « **complet** » (toutes les pièces justificatives devront être déclarées « conformes ») par L'Énergie tout compris et soumis à un résultat de contrôle déclaré « satisfaisant » ou « non vérifiable » ou « non échantillonné » ou « non conforme sous réserve d'une correction des travaux dans les délais annoncés par L'Énergie tout compris » par le bureau de contrôle dans les délais impartis ordonnés par TotalEnergies.

Dans l'hypothèse où ces contrôles révéleraient une non-conformité des travaux réalisés **et en cas de refus de leur mise en conformité de votre part ou de votre professionnel** dans les délais indiqués par TotalEnergies, **le dossier de prime pourra être annulé et entraînera le non-versement de la prime TotalEnergies.**

Dans le cas où votre dossier est définitivement validé, le montant de la prime TotalEnergies vous **sera confirmé par email**. La prime est versée par virement bancaire, par notre fournisseur de services de paiement indépendant, **dans un délai de 90 jours ouvrés maximum, à compter de la date de validation définitive de votre dossier de prime**.

## **Dans quel délai vais-je recevoir ma prime énergie TotalEnergies ?**

Le paiement se fait sous **90 jours après validation définitive du dossier** par les équipes de L'Énergie tout compris.

Le montant définitif de la prime est calculé et arrêté à la validation définitive du dossier de prime par les équipes de l'Énergie tout compris. Pour les travaux soumis à un audit chantier, la validation définitive du dossier de prime par les équipes de l'Énergie tout compris, intervient après retour du Bureau de Contrôle mandaté par TotalEnergies.

## **Quelles sont les démarches administratives à respecter afin d'obtenir la Prime énergie TotalEnergies ?**

Etape 1 : **Réaliser une estimation du montant de sa prime** énergie sur le Site l'Énergie tout compris et tester son éligibilité.

Etape 2 : **Demander sa prime sur le site l'Énergie tout compris** impérativement avant tout engagement (date de signature du devis, date de versement d'acompte, etc...).

Etape 3 : **Transmettre son devis 15 jours maximum** après l'avoir daté et signé manuscritement **et sous 1 mois maximum à compter de la date d'enregistrement de sa demande de prime**, ainsi que les autres pièces justificatives requises (par exemple le certificat RGE du Professionnel, son avis d'imposition...).

Etape 4 : **Achever ses travaux dans un délai maximum de 6 mois à compter de la date de validation de son devis** par nos équipes.

Etape 5 : **Transmettre sa facture dans un délai de 1 mois maximum à compter de la date d'édition de la facture** ainsi que les autres pièces justificatives requises (par exemple : note de dimensionnement, RIB, ...).

Etape 6 : **Vérifier et signer électroniquement avec son professionnel dans un délai de 1 mois maximum à compter de sa date d'édition l'attestation sur l'honneur**.

**Etape supplémentaire pour les travaux soumis à des contrôles tels que prévus par la réglementation dans le cadre du dispositif des CEE :**

Etape 7 : **Accepter le contrôle de ses travaux**.

Ainsi, pour les travaux soumis à des contrôles tels que prévus par la réglementation dans le cadre du dispositif des CEE, **le dossier devra être déclaré « complet » (toutes les pièces justificatives devront être déclarées « conformes ») par L'Énergie tout compris et soumis à un résultat positif par le Bureau de Contrôle mandaté par TotalEnergies dans les délais impartis ordonnés par TotalEnergies.**

**Sous couvert dudit retour positif par le Bureau de Contrôle, la prime TotalEnergies est versée par virement bancaire, par notre fournisseur de services de paiement indépendant, dans un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours ouvrés maximum, à compter de la date de validation définitive du dossier de prime par L'Énergie tout compris.**

# Prime énergie

## Pourquoi une estimation de la prime et non pas un montant exact ?

Le montant estimatif de la prime TotalEnergies, calculé pour chaque type de travaux, est donné à titre indicatif à l'issue de la simulation, sur la base exclusive des informations saisies par l'utilisateur sur l'un de nos simulateurs au jour de la réalisation d'une simulation sur le site.

Le montant communiqué n'a qu'une vocation informative et estimative, car il tient compte des données renseignées par vos soins, le jour de la simulation.

Le montant estimatif indiqué à l'issue de la simulation pourra être amené à évoluer en fonction d'une modification des données saisies par l'utilisateur lors de sa simulation ainsi qu'en cas de :

- Modification(s) de la réglementation et notamment celle relative au dispositif des CEE ;
- Modification(s) de la valorisation des Certificats d'Economies d'Energie au moment de la date d'engagement des travaux (date de signature du devis ou de tout autre engagement) ;
- Modification(s) des travaux effectivement réalisés par rapport à ceux déclarés par le client lors de la simulation ;
- Contradiction, d'ajout et/ou modification et/ou suppression, entre des informations saisies sur le simulateur par le client et les éléments définitifs du dossier, sur la base de l'étude de l'ensemble des pièces justificatives transmises au sein du compte client (devis, facture, avis d'imposition...), ainsi que la performance énergétique ou de l'usage du matériel réellement installé ;
- Non-concordance entre les travaux réalisés et les travaux déclarés dans le dossier, par exemple : modification de la surface chauffée / isolée déclarée par le client et son professionnel et celle réellement retenue après visite d'un Bureau de Contrôle (BdC).
- Le client peut consulter à tout moment le montant estimatif de sa/ses prime(s) depuis son espace personnel.

**Le montant définitif de la prime est calculé et arrêté à la validation définitive du dossier de prime par les équipes de l'Énergie tout compris. Pour les travaux soumis à un audit chantier, la validation définitive du dossier de prime par les équipes de l'Énergie tout compris, intervient après retour du Bureau de Contrôle mandaté par TotalEnergies.**

## **Quels justificatifs dois-je renvoyer à la fin de mes travaux ?**

Sous couvert de la validation de l'ensemble de vos justificatifs par les équipes de L'Énergie tout compris, pour vous assurer de recevoir votre prime énergie, vous et votre professionnel devrez signer électroniquement dans les délais, votre attestation sur l'honneur préremplie.

## **Si je ne renvoie pas l'attestation sur l'honneur dans les délais, que se passe-t-il ?**

Le dossier de prime expire au-delà de cette date.

Une fois votre facture validée par nos services, nous vous mettons à disposition votre Attestation sur l'Honneur préremplie.

Vous n'avez plus qu'à la relire, la signer et la faire signer par votre professionnel dans un délai maximum de 1 mois à compter de sa date d'édition. Le défaut de transmission des documents demandés dans les délais attendus, pour quelque raison que ce soit, entrainera le refus du dossier de prime et donc le non-versement de la prime énergie TotalEnergies.