



Annexe déclaration volontaire

Version : Décision du comité directeur de Swissolar 28.11.2023

Certaines positions de la déclaration volontaire sont expliquées ci-dessous (en *italique*). Dans la pratique, il est apparu que ces sujets devraient être décrits plus en détail afin que les exigences des Pros du solaire de la part de Swissolar soient clairement réglementées.

1. Acquisition et conseil

1.1 Nous utilisons des descriptions compréhensibles et réalistes dans l'acquisition des commandes. Nous maintenons également un niveau élevé de sensibilisation à la qualité et un comportement équitable envers les concurrents et les clients.

Une sensibilisation de qualité

Un niveau élevé de sensibilisation à la qualité signifie essentiellement que tous les produits répondent aux normes ou aux lignes directrices requises. Les produits des fabricants dont les "CGV critiques" ou des dispositions de garantie (par ex. exclusion de la garantie pour la Suisse) sont manifestement connues ne peuvent être proposés. Il convient de s'assurer que les fabricants des produits proposés ont un concept pour remédier aux défauts et que les conditions de garantie sont clairement formulées. L'exécution des travaux est confiée à du personnel formé et autorisé pour les travaux en question (voir point 4.5 de la déclaration volontaire, formation continue et compétence professionnelle. En outre, les instructions du fabricant doivent être suivies pour pouvoir installer les différents produits (onduleur, batterie de stockage, pompe à chaleur, etc.). En règle générale, cela n'est autorisé qu'après une formation préalable dispensée par le fabricant.

Un comportement équitable envers les concurrents et les clients

Les pros du solaire doivent se comporter de manière équitable envers leurs concurrents et leurs fournisseurs, c'est-à-dire qu'ils ne doivent pas dénoncer les autres entreprises aux clients finaux. Ils doivent également conseiller et informer les clients de manière honnête et ne pas, par exemple, les inciter à conclure un contrat dans un court délai (pas de commerce de porte-à-porte !).

1.2 Nous conseillons nos clients de manière transparente d'un point de vue technique, conformément à nos compétences, et nous les informons des risques.

Les risques possibles lors de la planification ou de la construction d'une installation solaire sont par exemple les déficits statiques d'un toit (capacité de charge insuffisante) ou la qualité généralement insuffisante du toit (vieilles tuiles, toit plat qui fuit, etc.). D'autres risques sont l'insuffisance de la capacité du réseau, de sorte que, par exemple, une expansion du réseau est nécessaire, ce qui entraîne des coûts supplémentaires. Des risques concrets pour le rendement peuvent résulter de l'ombrage ou de l'encrassement éventuel des modules. Le pro du solaire doit fournir au client final une première évaluation de tout problème éventuel de réflexion sur l'emplacement du système et proposer des modules adaptés à la situation. Depuis 2023, l'outil Blendtool peut être utilisé à cet effet, www.blendtool.ch. En outre, il convient d'indiquer si l'installation peut être assurée auprès de l'assurance immobilière conformément aux directives de l'assurance immobilière (cantonale ou privée), SIA 261 (vent, neige, grêle).

1.3 Nous conseillons les clients de manière exhaustive sur l'utilisation du système solaire adapté à l'objet. Ce faisant, nous prenons en compte le cadre juridique et les conditions de financement ainsi que les aspects de l'intégration du système dans la technologie et l'enveloppe du bâtiment.

Les informations sur les subventions (rétribution unique, aide supplémentaire du canton, des communes) doivent être vérifiables, par exemple via le site web de l'organisation. Les dates (par exemple, dans le cas de la rétribution unique ou d'un programme de soutien arrivant à expiration) doivent également être indiquées clairement. Des informations sur le financement national sont disponibles à l'adresse <https://pronovo.ch/fr/>. De plus amples informations sur les subventions peuvent être obtenues sur www.energiefranken.ch.

Le Pro du solaire informe de manière transparente le maître d'ouvrage sur les dispositions en vigueur dans la législation cantonale et communale en matière de construction concernant les éventuelles procédures d'autorisation.

3. Citation

3.1 Dans notre offre, nous rappelons à nos clients que nous sommes des Pros du solaire.

Cela devrait permettre de mieux faire connaître le label de qualité au public. Le label sera donc encore renforcé. La référence au label de qualité peut être sous forme de texte ou via le logo Pro du solaire. Cela permet également de se démarquer des membres qui n'ont pas le label Solar Pros du Solaire.

3.2 Nous formulons des conditions contractuelles claires et transparentes et prévoyons un droit de rétractation approprié.

Les termes et conditions du contrat doivent être conformes à la juridiction applicable et tenir compte des lois en vigueur (par exemple, le Code des obligations). Le client doit être informé du contenu du contrat de manière à ce que les différents points soient clairement compréhensibles. En cas de résiliation ultérieure du contrat de travaux et de services, seuls les frais engagés peuvent être facturés.

Droit de retrait approprié (évaluation de l'avocate Evelyne Noth) :

En partant du principe que le « droit de résiliation approprié » désigne celui du client (maître d'ouvrage) et qu'il existe un contrat entre le maître d'ouvrage et le pro du solaire, tant que l'ouvrage n'est pas terminé, il est possible de résilier le contrat à tout moment conformément à l'art. 377 CO, contre rémunération du travail déjà effectué et contre indemnisation complète de l'entrepreneur (la SIA 118 renvoie également aux dispositions relatives au contrat). L'entrepreneur (pro du solaire) n'a pas de droit légal de résiliation en vertu du contrat (il en irait autrement en cas de mandat, mais il faudrait alors examiner la situation au cas par cas). À tout moment signifie immédiatement. Il est possible de déroger à cette disposition légale, c'est ce qui a été fait avec le terme « raisonnable ». Convenable ne signifie pas « immédiatement », mais plutôt un délai d'une à deux semaines maximum, afin que l'entrepreneur puisse prendre d'autres dispositions si le maître d'ouvrage exprime sa volonté de se rétracter.

3.3 Nous établirons un devis complet et détaillé, indiquant clairement les services inclus.

Une offre complète comprend les services suivants :

- *Aperçu de tous les composants utilisés du système solaire (PV : sous-construction, modules, onduleurs, câblage AC et DC, champ d'alimentation, protection contre les surtensions, protection contre la foudre, technique de régulation, télésurveillance, etc).*
- *(ST: sous-structure, capteurs, tuyauterie, réservoir de stockage, technologie de contrôle, pompe de circulation, surveillance à distance, etc.)*
- *Liste de tous les travaux de montage et d'électricité (PV, ST dans chaque cas)*
- *Mesures pour la sécurité au travail, échafaudages, etc. (temporaires, permanentes)*
- *Tâches administratives (déclaration de l'installation solaire, déclaration du gestionnaire de réseau/ITES (PV), demande de subventions (PV, ST), VLG, etc.)*
- *Travaux d'adaptation du bâtiment existant (transformation de la toiture, etc.)*
- *Tous les travaux nécessaires à une conception professionnelle des installations (prise de mesures sur place, clarification de l'ombrage, des exigences statiques et de réseau, des éventuels reflets)*
- *Les services à fournir sur place sont clairement décrits*

Les coûts des différents postes doivent être indiqués séparément.

3.6 Nous fournissons des informations véridiques et réalistes sur les prévisions de rendement et de rentabilité, sur la rentabilité et les besoins pour le maintien et le suivi des opérations d'investissement.

Les descriptions réalistes concernent notamment les prévisions de rendement et de rentabilité. En ce qui concerne le pronostic de rendement, les conditions du site (horizon, ombrage, emplacement, etc.) et l'architecture du bâtiment (toit en pente, toit plat, façade) doivent être évaluées de manière professionnelle. Outre une hypothèse de rendement réaliste, les éventuelles subventions et les fonds propres existants doivent également être pris en compte dans le calcul de la rentabilité. Dans le cas de systèmes dont les coûts d'exploitation devraient être plus élevés, le client doit en être informé. Les coûts d'exploitation sont plus élevés, par exemple pour un toit

vert, en raison des mesures d'entretien nécessaires jusqu'à deux fois par an. Même dans les endroits où les modules se salissent rapidement (par exemple, les entreprises, l'agriculture), les coûts d'exploitation peuvent augmenter en raison des frais de nettoyage.

Dans le cas d'informations sur la part de la consommation propre ou le degré d'autosuffisance, il doit être possible de comprendre quelles mesures (par exemple, la gestion de la charge, le stockage de l'électricité, la fourniture de voitures électriques, etc.) permettent d'augmenter ces valeurs. En outre, le montant des tarifs de retour et de rachat doivent être correctement indiqués ; un aperçu de tous les tarifs peut être consulté à l'adresse www.pvtarif.ch.

Les hypothèses relatives à l'augmentation des prix de l'électricité doivent être réalistes. Les prix de l'électricité devraient rester stables au cours des cinq prochaines années. En outre, il convient de signaler les éventuels avantages fiscaux (par exemple, les réglementations fédérales et cantonales). Aucun avantage fiscal irréaliste ne doit être indiqué (normalement un taux marginal d'imposition de 20 % maximum, si ce taux est plus élevé, il faut le justifier).

Les systèmes photovoltaïques nécessitent généralement peu d'entretien. Grâce à une unité de surveillance à distance, les défauts peuvent être signalés et rectifiés sur place. Il est recommandé qu'un contrat de maintenance réglementé qui est responsable de la surveillance à distance et de la maintenance du système. Un concept de maintenance devrait être proposé au client pour effectuer une inspection sur place du système en plus de la surveillance à distance. En particulier dans le cas de situations particulières du système (par exemple, risque accru d'encrassement, effort d'entretien accru pour les toits verts), des contrôles réguliers pour l'entretien du système doivent être prévus.

Les installations solaires thermiques nécessitent généralement peu d'entretien. Il convient de recommander au client un système de contrôle avec une fonction d'alarme active. Un concept de maintenance devrait également être proposé au client afin de procéder à des inspections régulières sur place du système en plus de la surveillance à distance. L'intervalle de maintenance dépend de divers facteurs, tels que la taille et le type de l'installation, et notamment de l'installation ou non d'une alarme.

3.7 ST uniquement: nous délivrons une garantie de performance validée (GPV).

La preuve de la garantie de performance validée est obligatoire pour les Pros du solaire.

4 Exécution

4.3 Gestion de la qualité

Les Pros du solaire ont une gestion interne de la qualité.

La preuve de la gestion de la qualité est fournie par un aperçu des mesures d'assurance qualité prévues dans l'entreprise. Parmi les tâches classiques de la gestion de la qualité, on trouve notamment la gestion des réclamations, la gestion des documents ainsi que l'analyse des risques. La communication avec le client est également très importante (déclarations fiables sur les délais, mais aussi informations honnêtes et opportunes en cas de retards inattendus de livraison ou autres). En outre, des contrôles de qualité à l'aide de checklists ainsi que des contrôles intermédiaires pendant la construction de l'installation solaire peuvent servir à garantir la qualité.

4.4 Sécurité au travail et protection de la santé

Selon la situation du projet, des mesures de sécurité au travail temporaires ou permanentes doivent être prévues. En général, la protection collective (protections latérales, échafaudages, etc.) est préférable à la protection individuelle (EPI). Les fiches d'information de la Suva sont disponibles sur www.suva.ch. La Suva est responsable de la supervision ou du contrôle des règlements.

Nous avons signé la Charte de sécurité de la Suva.

La charte de sécurité de la SUVA peut être signée à l'adresse www.charte-securite.ch.

Nous nommons un préposé à la sécurité pour la sécurité au travail.

Le préposé à la sécurité est responsable de la mise en œuvre des mesures de sécurité au travail dans une entreprise.

Nos collaborateurs respectent toujours les mesures de sécurité contre les chutes et ont suivi les cours correspondants (par ex. cours de sécurité en hauteur pour l'utilisation des EPI).

Tout employé qui effectue un travail avec une protection par corde doit avoir suivi une formation sur l'EPI pendant au moins une journée. La Suva le vérifie en conséquence lors de ses contrôles quotidiens. Des informations sont disponibles à l'adresse suivante : www.suva.ch/epi

Si une formation dans le domaine des EPI est proposée dans le cadre de la formation professionnelle du collaborateur concerné, il n'est pas nécessaire d'apporter une preuve séparée de la formation d'une journée (au minimum).

Si une protection collective (échafaudage) est toujours utilisée pour l'installation - ce qui doit être confirmé par écrit à Swissolar - le cours de sécurité en hauteur n'est pas obligatoire pour l'utilisation de l'EPI.

En principe, les travaux et les mesures de sécurité doivent être planifiés. Cela vaut pour le montage et la maintenance.

Nous élaborons un concept de sécurité pour l'entretien des installations solaires ainsi qu'un concept de sécurité et de santé pour nos chantiers.

Conformément à l'ordonnance révisée sur les travaux de construction (2022), un concept de sécurité et de santé doit être établi pour chaque chantier. Un modèle et des informations complémentaires sont disponibles sur <https://suissetec.ch/fr/concept-de-securite-otconst.html>.

Pour le montage et l'entretien des installations solaires, nous utilisons des protections anti-chute conformes (échafaudage, protections latérales, etc.) ainsi que des mesures de protection contre les chutes (système de câbles, de rails, points d'ancrage individuels, etc.)

Une description détaillée des différentes mesures se trouve dans le feuillet d'information de la Suva « L'énergie en toute sécurité depuis le toit ». Les annexes 1 et 2 servent de modèles de concepts de sécurité pour la maintenance des installations.

4.5 Formation continue et compétence professionnelle

ST: Pour l'exécution des installations sanitaires et de chauffage, nous disposons d'employés ayant une formation technique appropriée.

La formation technique comprend l'éducation de base et les plans de formation pertinents des associations professionnelles respectives. Il est également possible de travailler avec un partenaire qualifié (ce point devrait être adapté dans une nouvelle version de la déclaration volontaire).

4.6 Mise en service et documentation

Lors de la remise de l'installation au client, nous fournissons une documentation complète. Cette documentation est conservée avec la centrale afin qu'elle puisse être utilisée comme aide au suivi et à la maintenance.

La documentation relative aux installations photovoltaïques selon la norme SN EN 62446-1 doit contenir, entre autres, les éléments suivants:

- 1. Généralités, adresses*
- 2. Données du système (composants du système)*
- 3. Schéma de principe*
- 4. Schéma des strings*
- 5. Fiches techniques*
- 6. Informations sur la construction mécanique (étude statique), attestation SIA 261 (charge de vent et de neige) et attestation que la ventilation arrière est garantie pour les installations intégrées au toit (SIA 232).*
- 7. Données d'exploitation et de maintenance*
- 8. Résultats d'essais et rapport de mise en service, y compris SiNa et rapport de mesure et d'essais*

Il est recommandé d'inclure dans la documentation de l'installation les documents suivants qui ne sont pas exigés par la norme SN EN 62446-1 : conformité, indication des conditions de garantie des composants, concept de sécurité pour la maintenance de l'installation, documents d'autorisation (Pronovo, EAE, si nécessaire permis de construire).

Dans le cas des installations solaires thermiques, la documentation (y compris le protocole de mise en service) est fournie conformément aux documents de formation de Swissolar, de suissetec et d'autres associations partenaires.

Les documents de formation comprennent notamment les documents de cours (Cours de base et cours de planification Swissolar sur la chaleur solaire) et les plans de formation des associations partenaires respectives.

La documentation relative aux installations ST doit contenir les éléments suivants

1. Généralités, adresses
2. Données du système (composants du système)
3. Garantie de performance valide, signée par le représentant du maître d'ouvrage
4. Concept hydraulique
5. Fiches techniques, conformité, informations sur les conditions de garantie des composants, documents d'approbation
6. Informations sur la construction mécanique (analyse structurelle, preuve de la norme SIA 261 (charge de vent et de neige) et preuve que la ventilation arrière est garantie pour les systèmes intégrés en toiture (SIA 232)
7. Informations sur le fonctionnement et la maintenance (y compris l'offre de maintenance)
8. Résultats des tests et rapports de mise en service

5. Informations générales

5.1 Droit du travail

Nous appliquons les règles de la convention collective de travail en vigueur pour les installations solaires dans notre canton ou dans celui où nous travaillons, et nous les faisons également appliquer par nos sous-traitants.

Les cantons de GE, VD et VS ont chacun des CCT distinctes, qui couvrent d'autres secteurs en plus de l'ingénierie des services du bâtiment. Informations complémentaires : [CCT Suisse romande](#)

5.3 Garantie

Nous garantissons le respect des conditions et exigences légales et contractuelles pour la planification, l'exécution et la vente de systèmes solaires et communiquons des conditions de garantie transparentes. Nous sommes guidés par les CGV de Swissolar.

Les conditions de garantie doivent être décrites de manière compréhensible dans la confirmation de commande ou dans le contrat et dans les conditions générales. Les CGV de Swissolar peuvent être téléchargées à partir de la zone de connexion des membres <https://my.swissolar.ch/fr/login> ainsi qu'à partir de www.swissolar.ch/. Les CGV sont un outil pour les membres de Swissolar. Elles visent à clarifier les responsabilités entre les personnes concernées (fabricant, installateur, client final) en cas de conflit et à garantir ainsi des solutions rapides et équitables. Si elles sont disponibles, les conditions générales doivent être jointes à l'offre ou mentionnées.

5.4 Protection de l'environnement

Nous veillons à ce que les composants (modules, batteries, etc.) et le matériel d'emballage soient éliminés ou recyclés conformément à la loi. Dans le domaine du PV, il faut s'assurer que la taxe anticipée de recyclage (TAR) a été payée et qu'une collaboration avec INOBAT est établie.

L'impôt suisse sur le recyclage doit être payé. Cela s'applique également aux entreprises exportatrices, à moins qu'elles n'achètent les modules solaires directement auprès d'un grossiste. La taxe TAR est actuellement organisée par la fondation SENS. En adhérant à SENS eRecycling, les partenaires TAR soutiennent volontairement le système national de reprise des modules et des onduleurs (TAR = taxe anticipée de recyclage). Des informations sur la taxe anticipée de recyclage et le partenariat TAR sont disponibles sur le site www.erecycling.ch. Informations sur INOBAT à l'adresse www.inobat.ch

5.5 Comportement en cas de problèmes

En cas de problèmes avec l'installation solaire prévue, construite ou vendue, nous résolvons les problèmes rapidement et équitablement.

Les délais légaux (OR) sont respectés lors de la résolution des problèmes.