

MISE EN ŒUVRE DES OPERATIONS D'ISOLATION DES PLANCHERS BAS

POUR LES PARTICULIERS

SEPTEMBRE 2020 – FICHE RECOMMANDATION BAR EN 103 V17/09/2020_FINAL.DOC

Eligible aux



L'isolation des planchers bas

Avec plus de 10% des déperditions de chaleur de l'habitat, le plancher est une des surfaces qui occasionne de fortes pertes de chaleur dans une maison peu ou non isolée. De plus, un plancher non isolé est source d'un grand inconfort.

L'isolation des planchers bas limite les déperditions énergétiques liées à un sous-sol, une cave, un garage ou un vide-sanitaire et rend la paroi plus chaude ce qui permet de réduire la température intérieure et donc diminuer les consommations.

Pour réaliser des économies d'énergie il est indispensable de mettre en œuvre une isolation thermique performante. Il existe des solutions adaptées selon les caractéristiques du plancher bas à isoler. Selon le type d'isolation (par le dessus ou par le dessous), la solution retenue doit correspondre aux exigences de performances thermiques voulues et à la réglementation incendie.



Isolation du plancher bas par flochage

➔ LES 3 POINTS CLES A VERIFIER AVANT DE LANCER VOS TRAVAUX D'ISOLATION (PLANCHER BAS)

Un plancher bas peut être situé sur un vide sanitaire, un sous-sol non chauffé (cave ou garage) ou encore un passage ouvert. Ces planchers constituent autant de surfaces disponibles pour mettre en œuvre une isolation performante, gage de confort et d'économies d'énergie. Encore faut-il se poser les bonnes questions !

Cette fiche détaille la façon dont il est possible d'isoler un plancher :

- ❖ Par le dessus en intégrant éventuellement un système de chauffage par le sol ;
- ❖ Par le dessous, avec des produits en panneaux ou rouleaux fixés mécaniquement dans le plancher avec ou sans parement ou insérés dans un plafond suspendu ;
- ❖ Par projection à base de laine de laitier (laine minérale projetée), de mousse polyuréthane in-situ ;

Sécurité incendie :

Dans les bâtiments d'habitation, les isolants, autres que ceux classés A1 ou A2-s1, do, sont recouverts par un écran protecteur. Les isolants listés ci-dessous utilisés en tant que parement seul ou avec un isolant classé A1 ou A2-s1,do, ne nécessitent pas d'écran protecteur :

- ❖ Panneaux de laine minérale comprimée, panneaux de perlite, panneaux de vermiculite,
- ❖ Plaques de laine de bois.

Les isolants ci-dessous ne nécessitent pas d'écran protecteur, lorsqu'ils sont utilisés en plafond des garages et sous-sols des 1ère et 2ème familles d'habitation individuelles (cette disposition ne s'applique pour les familles 3 et 4 d'habitation) :

- ❖ Plaques de polystyrène extrudé (XPS) ignifugé selon la NF EN 13164,
- ❖ plaques de polystyrène expansé (EPS) ignifugé selon la NF EN 13163,
- ❖ entrevous à base de polystyrène expansé (EPS) ignifugé selon les normes NF EN 15037-4 ou NF EN 15037-5.

Voir ces points avec le professionnel qui fera les travaux.

L'isolation des parois des locaux recevant des générateurs de chaleur doit être réalisée en isolants non combustibles classés A1. Cela concerne uniquement les locaux dont les installations de chaufferie ont une puissance supérieure à 70 kW.

Les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE)

Les certificats d'économies d'énergie font partie d'un dispositif mis en place par les pouvoirs publics pour obliger les fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, chaleur, froid, fioul domestique, GPL et carburants pour automobiles) à réaliser des économies d'énergie.

Ces obligés sont incités à promouvoir les économies d'énergie auprès de leurs clients particuliers afin de pouvoir justifier de la détention d'un volume de certificats permettant de couvrir leurs obligations respectives.

Les actions d'isolation ouvrent droit aux CEE pour le secteur résidentiel notamment l'opération BAR-EN-103 « Isolation d'un plancher ».

Pour obtenir leurs CEE, les obligés versent des aides financières sous forme de primes aux ménages réalisant des travaux de rénovation énergétique de leur bien.

Vous pouvez donc bénéficier d'une prime pour financer une bonne partie de vos travaux. Parlez-en à votre entreprise !



1/ Pour des travaux de qualité exigez une visite technique !

Votre logement étant unique, un professionnel doit vous proposer une visite technique afin de prendre en compte la famille d'habitation et les caractéristiques de l'espace à isoler.

La visite technique permet à l'entreprise d'estimer la surface à isoler et de proposer le procédé d'isolation, l'isolant et sa résistance thermique en l'adaptant à la configuration de l'espace à isoler :

- ❖ Isolation par panneau ou rouleau, projection... ;
- ❖ Présence de ventilation et aération existante en caves et vide-sanitaire ;
- ❖ Traversée de gaines ou conduites - présence de luminaires, matériel électrique
- ❖ Respect des distances de sécurité autour des conduits de fumées ;
- ❖ Un plancher bois ancien nécessite une étude particulière et un traitement vis-à-vis de la migration de la vapeur d'eau si nécessaire et de l'étanchéité à l'air de la paroi.

En réalisant la visite technique, l'entreprise vérifie en particulier que le support est sain, rigide, propre, dépoussiéré, sec et exempt de tâches d'humidité, de moisissure, d'efflorescence ou de salpêtre, d'amiante, de plomb, de tâches d'huile ou de graisse.

La préparation du support permet d'assurer l'adhérence du revêtement à la structure dans le cas des isolants projetés.

Cette visite, pouvant être décrite dans une fiche, permet à l'entreprise d'établir un devis spécifique à votre logement que vous prendrez le temps d'étudier avant de l'accepter ou de le refuser.

2/ Pour des travaux de qualité, exigez une entreprise qualifiée RGE !

Pour vos travaux d'isolation des planchers bas, l'entreprise qui va intervenir doit être « qualifiée RGE », qualification professionnelle (exemple : QUALIBAT nécessaire). La liste des qualifications possibles pour ce type de travaux se trouve dans le guide de l'ADEME intitulé « Quelles qualifications et certifications RGE pour quels travaux ? », à la catégorie de travaux « Isolation des murs et planchers bas » - page 5¹

Pensez demander à votre entreprise ses qualifications de même que son numéro d'assurance Registre Commerce et Dommage d'Ouvrage.

Sachez de plus que vous pouvez demander à chaque salarié intervenant sur votre chantier sa carte BTP. Elle est obligatoire pour tous les salariés ou apprentis CDI ou CDD inscrit au registre du personnel, (à noter que le Chef d'entreprise, le Directeur Général ou le gérant n'étant pas salarié, il ne dispose pas de cette carte).

Vous pouvez vérifier la qualification d'une entreprise grâce au lien ci-dessous².

¹ <https://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/fiche-qualifications-certifications-rge-renovation.pdf>

² <http://www.qualibat.com/particulier/>

3/ Pour des travaux de qualité, exigez un isolant performant !

Pour l'isolation des planchers, les matériaux couramment utilisés sont :

- ❖ Les laines minérales conformes à la norme NF EN 13162,
- ❖ Le polystyrène expansé conforme à la norme NF EN 13163,
- ❖ Le polystyrène extrudé conforme à la norme NF EN 13164,
- ❖ La laine de bois et les produits composites en laine de bois conformes à la norme NF EN 13168,
- ❖ La laine minérale projetée, formée sur chantier conforme à la norme NF EN 14064-1,
- ❖ La fibre de bois conforme à la norme NF EN13171,
- ❖ Le polyuréthane projeté in-situ conforme à la norme NF EN 14315-1. L'euroclasse de réaction au feu est au minimum : A2-S1, do

« Une isolation durable c'est une visite technique, une entreprise qualifiée qui pose, dans les règles de l'art, des isolants performants ! »

➔ REFUSEZ LES PRATIQUES COMMERCIALES AGRESSIVES !

Tout professionnel doit respecter les étapes suivantes pour vous faire une proposition d'isolation des planchers bas.

Après la visite technique, votre entreprise doit vous remettre un rapport de visite technique et un devis à signer. Avant d'engager les travaux, vous devez signer le devis. Prenez le temps de l'étudier avant de l'accepter ou de le refuser.

Ensuite, l'entreprise vous proposera un rendez-vous pour réaliser les travaux.

La fin des travaux donne lieu à une réception des travaux pouvant être matérialisé par la signature d'un procès-verbal de réception ou d'une fiche chantier. Ce document est essentiel. Il comprend, à titre d'exemple : la nature produit isolant : Marque et référence commerciale, sa résistance thermique, l'épaisseur installée, N° DoP (si le produit relève du marquage CE), Nombre de sacs/rouleaux/panneaux installés, une Étiquette du marquage CE (si le produit relève du marquage CE), la mesure de l'épaisseur projetée mise en place. Ensuite, l'entreprise éditera une facture pour paiement.

Quelques conseils :

- ❖ Prenez le temps de la réflexion et de la comparaison ;
- ❖ Assurez-vous que les entreprises possèdent les qualifications et labels de qualité annoncés ;
- ❖ Demandez plusieurs devis à plusieurs entreprises ;
- ❖ Demandez les références d'autres travaux réalisés par l'entreprise et vérifiez le niveau de satisfaction rencontré ;
- ❖ Lisez l'intégralité des documents avant de signer ;
- ❖ Vérifier qu'un délai minimal de 7 jours francs sépare le début des travaux et la date de signature d'acceptation du devis retenu ;
- ❖ Pensez à demander le numéro de carte BTP du poseur de l'isolant ;
- ❖ Demandez à voir les étiquettes de l'isolant et lisez les ;
- ❖ Dans le cadre des Certificats d'Economie d'Energie, l'entreprise vous diffusera le cadre de contribution et vous fera signer une Attestation sur l'Honneur, pour vous faire bénéficier d'une prime.

➔ COMMENT LIRE UNE ETIQUETTE D'ISOLANT ?

L'étiquette de l'isolant vous permet de vérifier la qualité de l'isolant posé par votre entreprise. Voici les points à vérifier sur l'étiquette pour les produits en panneaux ou rouleaux :

1/ Marquage CE

Si le produit est couvert par une norme harmonisée il y a obligation de marquage CE pour la libre circulation du produit.

Si le produit n'est pas couvert par une norme harmonisée, le marquage est à caractère volontaire et soumis aux deux conditions suivantes :

- Existence d'un Document D'Evaluation Européen (DEE) qui est un « équivalent » d'une norme harmonisée (il existe par exemple un DEE sur les produits minces réfléchissants) pour la famille de produit concernée,
- En complément, le fabricant doit bénéficier d'une ETE pour son produit, réalisée sur la base du DEE.

2/ Certification ACERMI (Association pour la Certification des Matériaux Isolants).

Cette certification prouve la constance des performances déclarée par les fabricants et complète le marquage CE. Elle n'est pas obligatoire mais est un gage de qualité et de performance car, en s'engageant dans cette démarche de certification volontaire, le fabricant autorise l'ACERMI (ou organisme certificateur indépendant) à prélever de manière inopinée (2 fois par an) des produits dans ses stocks afin de vérifier que les caractéristiques des produits fabriqués sont toujours identiques à la performance déclarée. Toutes les caractéristiques qui figurent sur le certificat ACERMI sont vérifiées et certifiées : la résistance thermique, la conductivité thermique, le comportement à l'eau, le comportement mécanique, le comportement à la diffusion de vapeur d'eau et la réaction au feu.

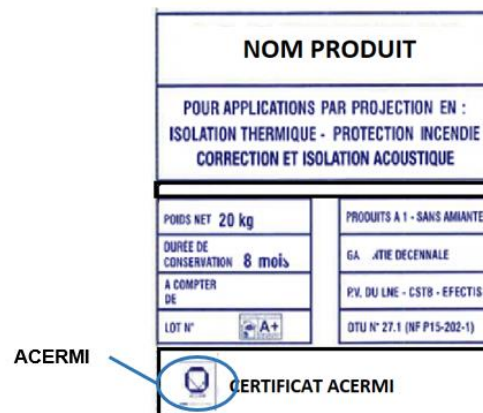
3/ Certification QB23 « Isolant en polyuréthane projeté in situ »

Cette certification certifie les performances techniques du polyuréthane projeté in situ. Cette certification est une démarche volontaire des fabricants ou distributeurs et un gage de qualité et de performance. Elle couvre toute la chaîne de production, depuis la fabrication des constituants par le formulateur jusqu'à l'application sur chantier du produit fini par l'applicateur. A minima, les caractéristiques telles que la résistance thermique et la masse volumique in situ sont certifiées.

4/ Avis Technique ou Document Technique d'Application (DTA)

Il est délivré par le CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) qui, via un groupe d'experts, émet une opinion sur le produit pour une utilisation définie. Il indique dans quelle mesure le produit qui satisfait à la réglementation en vigueur, est apte à l'utilisation indiquée et conservera ses caractéristiques au fil des années.

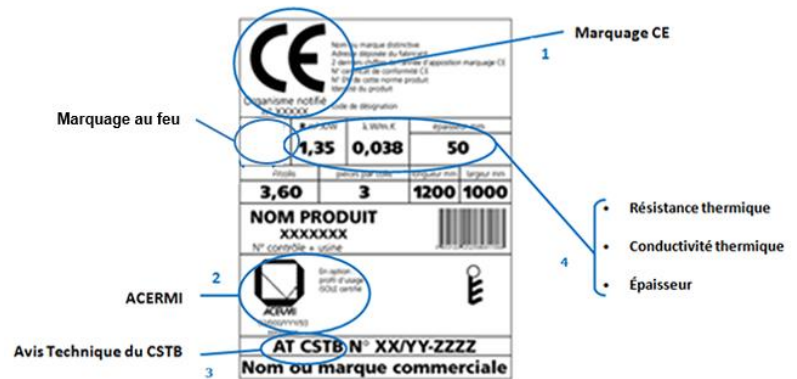
Les caractéristiques techniques fournies dans l'Avis Technique ou DTA reposent sur la certification par tierce partie des performances déclarées. L'Avis Technique ou DTA précise la mise en œuvre du produit pour satisfaire les exigences.



Etiquette pour produit projeté

5/ Caractéristiques techniques de l'isolant

La conductivité thermique λ permet de connaître la performance de l'isolation du produit. Elle désigne la quantité de chaleur traversant en une heure 1 m² de paroi d'un mètre d'épaisseur. Ainsi, plus elle est faible, moins le matériau transmet la chaleur et donc plus il est isolant. La résistance thermique R, exprimée en m².K/W, s'obtient par le rapport de l'épaisseur de l'isolant e (en mètres) sur sa conductivité thermique lambda en W/[m.K]. La résistance thermique d'un matériau isolant est d'autant plus élevée que son épaisseur est grande et que son coefficient de conductivité est faible. Pour une épaisseur donnée, plus R est grande, plus le matériau est isolant.



Etiquette pour produit déroulé

➤ COMMENT FINANCER VOTRE ISOLATION DES PLANCHERS BAS AVEC LES CERTIFICATS D'ECONOMIES D'ENERGIE?

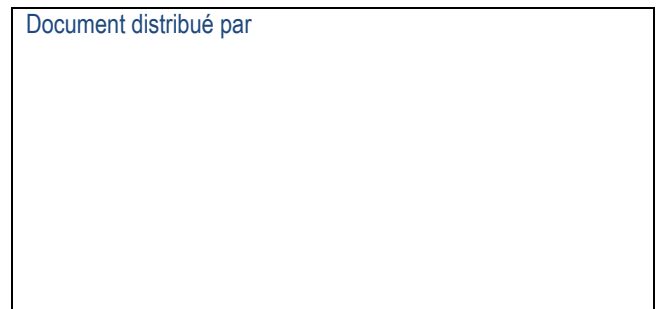
Grâce au dispositif des Certificats d'Economies d'Energie, vous pouvez financer vos travaux d'isolation en complément des dispositifs comme le Crédit d'Impôt pour la Transition Energétique ou l'Eco prêt à taux zéro. Pour cela, il vous suffit de signer le devis. En fin de travaux, l'entreprise vous fera signer une Attestation sur l'Honneur qui décrit le chantier réalisé et qui permettra de déposer un dossier CEE.

L'aide financière au titre des CEE vous sera versée soit directement par l'obligé (énergéticien), soit via une remise sur devis de votre entreprise qui assure l'avance de trésorerie entre l'obtention de la prime au client et son paiement par l'obligé (énergéticien). Dans le cas du paiement d'une prime directement versée par l'obligé (énergéticien), le paiement interviendra à la délivrance des CEE soit environ 3 à 4 mois après la fin des travaux. Cette prime est spécifiée dans le cadre de contribution que l'on vous remettra.

De plus, le dispositif des Certificats d'Economies d'Energie prévoit des primes supplémentaires pour réaliser les travaux d'isolation des planchers bas au travers de l'opération "Coup de pouce économies d'énergie". Cette opération a pour objectif d'aider les particuliers disposant de faibles revenus pour ce type de travaux.

Vous pouvez bénéficier d'une aide financière selon vos revenus et avis d'imposition.

A noter que les travaux d'isolation des planchers accompagnés par le dispositif CEE, pourront donner lieu à un contrôle par un organisme de contrôle accrédité. Ce contrôle sur site permettra de contrôler la surface isolée, la résistance thermique ou à défaut l'épaisseur d'isolant posé et la qualité des travaux réalisés par l'entreprise.



Ce dossier a été élaboré en collaboration avec (ordre alphabétique) :

- ⇒ Association Française de l'Isolation en Polystyrène Expansé dans le Bâtiment (AFIPEB) ;
- ⇒ Association des Industriels de Matériaux, produits et Composants pour la Construction (AIMCC) ;
- ⇒ Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) ;
- ⇒ Fédération Française du Bâtiment (FFB) ;
- ⇒ Union Nationale des Entrepreneurs Carreleurs, Chapistes et Projeteurs de Polyuréthane (UNECP)
- ⇒ Syndicat National de l'Isolation (SNI).

Ceci est un document d'aide réalisé par le Club C2E de l'ATEE, n'ayant aucune valeur juridique. Il a été établi de bonne foi et représente l'état de la technique et des connaissances au jour de son établissement. Il peut être sujet à des modifications ou amendements de la part de l'ATEE en fonction de l'évolution des techniques et connaissances, notamment en fonction de nouvelles réglementations ou normes. Pour toute question sur la diffusion de ce document, merci de contacter le Club C2E au 01 84 23 75 97 ou m.gendron@atee.fr

ATTESTATION SUR L'HONNEUR DE LA FICHE BAR-EN-103



Annexe 1 à la fiche d'opération standardisée BAR-EN-103, définissant le contenu de la partie A de l'attestation sur l'honneur.

A/ BAR-EN-103 (v. A35.4) : Mise en place d'un doublage isolant sur/sous un plancher bas situé entre un volume chauffé et un sous-sol non chauffé, un vide sanitaire ou un passage ouvert

*Date d'engagement de l'opération (ex : date d'acceptation du devis) :/...../.....

*Date de la visite préalable, par le professionnel, du bâtiment où ont eu lieu les travaux :/...../.....

*Date de début des travaux (pose de l'isolant) :/...../.....

Date de preuve de réalisation de l'opération (ex : date de la facture) :/...../.....

Référence de la facture :

* Pour les personnes morales : nom du site des travaux ou nom de la copropriété :

*Adresse des travaux :

Complément d'adresse :

*Code postal :

*Ville :

*Bâtiment résidentiel existant depuis plus de 2 ans à la date d'engagement de l'opération : OUI NON

Caractéristiques de l'isolant posé :

*Surface d'isolant posé (m²) :

*Résistance thermique R (m².K/W) :

A ne remplir que si la résistance thermique n'est pas mentionnée sur la preuve de réalisation de l'opération :

*Épaisseur (mm) :

L'isolation thermique réalisée a nécessité la mise en place d'un pare-vapeur ou tout autre dispositif permettant d'atteindre un résultat équivalent : Oui Non

A ne remplir que si les marque et référence de l'isolant mis en place ne sont pas mentionnées sur la preuve de réalisation de l'opération :

*Marque(s) :

*Référence(s) :

NB1 : pour l'isolation thermique d'un plancher bas, la résistance thermique R doit être ≥ 3 m².K/W.

NB2 : la résistance thermique est évaluée selon la norme NF EN 12664, la norme NF EN 12667 ou la norme NF EN 12939 pour les isolants non réfléchissants et selon la norme NF EN 16012+A1 pour les isolants réfléchissants.

NB3 : dans le cas d'une pose superposée de plusieurs isolants, indiquer les marques et références de chacun des isolants posés ainsi que la résistance thermique R globale et pour la surface d'isolant posée, la surface résultant de la superposition des isolants.

Le professionnel ayant réalisé l'opération est titulaire d'un signe de qualité répondant aux mêmes exigences que celles prévues à l'article 2 du décret n° 2014-812 du 16 juillet 2014 pris pour l'application du second alinéa du 2 de l'article 200 quater du code général des impôts et du dernier alinéa du 2 du I de l'article 244 quater U du code général des impôts et des textes pris pour son application.

Ce signe de qualité correspond à des travaux relevant du 3 du I de l'article 46 AX de l'annexe III du code général des impôts.

Identité du professionnel titulaire du signe de qualité ayant réalisé l'opération, s'il n'est pas le signataire de cette attestation (sous-traitant par exemple) :

*Nom

*Prénom

*Raison sociale :

*N° SIRET :

CADRE DE CONTRIBUTION

Dans le cas d'une incitation directe :



[Logos du fournisseur d'énergie ou de la personne morale éligible]

Le dispositif national des certificats d'économies d'énergie (CEE) mis en place par le Ministère en charge de l'énergie impose à l'ensemble des fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, fioul domestique, chaleur ou froid, carburants automobiles), de réaliser des économies et de promouvoir les comportements vertueux auprès des consommateurs d'énergie.

Dans ce cadre, [raison sociale du fournisseur d'énergie ou de la personne morale éligible] s'engage à vous apporter [cocher la case adéquate et compléter la ligne correspondante] :

2. une prime d'un montant de [à compléter en €] euros ;
3. un bon d'achat pour des produits de consommation courante d'un montant de [à compléter en €] euros ;
4. un prêt bonifié d'un montant de [à compléter] euros proposé par [nom de l'organisme financier] au taux effectif global (TEG) de [à compléter] % (valeur de la bonification = [à compléter à €]) ;
5. un audit ou conseil personnalisé, remis sous forme écrite au bénéficiaire (valeur = [à compléter à €]) ;
6. un produit ou service offert : [nature à préciser] d'une valeur de€

dans le cadre des travaux suivants (1 ligne par opération) :

Nature des travaux	Fiche CEE	Conditions à respecter
[à compléter]	[à compléter]	[à compléter ou renvoyer à des conditions contractuelles]

au bénéfice de : [à compléter : nom, prénom et adresse du bénéficiaire, et de façon optionnelle son téléphone et adresse email]

[Ajouter d'éventuelles autres conditions à respecter, ou renvoyer à des conditions contractuelles.]

Date de cette proposition : [à dater – la date doit être antérieure ou égale à la date d'engagement de l'opération par le bénéficiaire]

Signature : [à signer de façon manuscrite ou générique par le fournisseur d'énergie ou la personne morale éligible]

⚠ Faites réaliser plusieurs devis afin de prendre une décision éclairée. Attention, seules les propositions remises avant l'acceptation du devis ou du bon de commande sont valables, et vous ne pouvez pas cumuler plusieurs offres CEE différentes pour la même opération.

Où se renseigner pour bénéficier de cette offre ?

[site du professionnel + numéro de téléphone]

Où s'informer sur les aides pour les travaux d'économies d'énergie ?

Site du réseau FAIRE : <https://www.faire.gouv.fr>

Tél. : **0 808 800 700** Service gratuit + prix appel

En cas de litige avec le porteur de l'offre ou son partenaire, vous pouvez faire appel gratuitement au médiateur de la consommation (6° de l'article L. 611-1 du code de la consommation) [à remplir par le fournisseur d'énergie ou la personne morale éligible, conformément à la liste des médiateurs référencés publiée sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>] :

[indiquer l'adresse postale, le numéro de téléphone et le site internet du médiateur compétent ainsi que le cas échéant l'e-mail du médiateur]

Cas d'une incitation indirecte :



[Logos du fournisseur d'énergie ou de la personne morale éligible et du partenaire]

Le dispositif national des certificats d'économies d'énergie (CEE) mis en place par le Ministère en charge de l'énergie impose à l'ensemble des fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, fioul domestique, chaleur ou froid, carburants automobiles), de réaliser des économies et de promouvoir les comportements vertueux auprès des consommateurs d'énergie.

Dans le cadre de son partenariat avec [raison sociale du fournisseur d'énergie ou de la personne morale éligible], la société [raison sociale] s'engage à vous apporter [cocher la case adéquate et compléter la ligne correspondante] :

3. une prime d'un montant de [à compléter en €] euros ;
4. un bon d'achat pour des produits de consommation courante d'un montant de [à compléter en €] euros ;
5. un prêt bonifié d'un montant de [à compléter] euros proposé par [nom de l'organisme financier] au taux effectif global (TEG) de [à compléter] % (valeur de la bonification = [à compléter à €]) ;
6. un audit ou conseil personnalisé, sous forme écrite (valeur = [à compléter à €]) ;
7. un produit ou service offert : [nature à préciser]..... d'une valeur de.....€

dans le cadre des travaux suivants (1 ligne par opération) :

Nature des travaux	Fiche CEE	Conditions à respecter
[à compléter]	[à compléter]	[à compléter ou renvoyer à des conditions contractuelles]

au bénéfice de : [à compléter : nom, prénom et adresse du bénéficiaire, et de façon optionnelle son téléphone et adresse email]

[Ajouter d'éventuelles autres conditions à respecter, ou renvoyer à des conditions contractuelles.]

Date de cette proposition : [à dater – la date doit être antérieure ou égale à la date d'engagement de l'opération par le bénéficiaire]

Signature : [à signer de façon manuscrite ou générique par le partenaire]

⚠ Faites réaliser plusieurs devis afin de prendre une décision éclairée. Attention, seules les propositions remises avant l'acceptation du devis ou du bon de commande sont valables, et vous ne pouvez pas cumuler plusieurs offres CEE différentes pour la même opération.

Où se renseigner pour bénéficier de cette offre ?
 [site du professionnel + numéro de téléphone]

Où s'informer sur les aides pour les travaux d'économies d'énergie ?
 Site du réseau FAIRE : <https://www.faire.gouv.fr>
 Tél. : **0 808 800 700** Service gratuit + prix appel

En cas de litige avec le porteur de l'offre ou son partenaire, vous pouvez faire appel gratuitement au médiateur de la consommation (6° de l'article L. 611-1 du code de la consommation) [à remplir par le fournisseur d'énergie ou la personne morale éligible, conformément à la liste des médiateurs référencés publiée sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references>] :
 [indiquer l'adresse postale, le numéro de téléphone et le site internet du médiateur compétent ainsi que le cas échéant l'e-mail du médiateur]