



Doc : Manuel de procédures	MP 02	
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 1/19

MANUEL DE PROCEDURES

Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel

Rédigé par	Vérifié par	Validé et approuvé par
Imed Thabet Ghazi BEN SALEM	Ghazi BEN SALEM	Le chef de projet PROSOL
Visa :	Visa :	Visa :

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 2/19

Préambule

PROSOL II Tunisie fournit une triple incitation ciblant les acquéreurs individuels de chauffe-eau solaires :

- Une subvention de 20% du coût du CES plafonnée à 200 dinars pour les CES 200 litres et 400 dinars pour les CES 300 litres et plus, servie par l'Etat Tunisien;
- Une prime supplémentaire servie par le Ministère Italien de l'Environnement et de Territoire (MIET) à travers le MEDREC, afin d'atteindre les plafonds sus-mentionnés;
- Un crédit d'une durée de 5 ans, garantie par la STEG à travers les banques qui adhéreront au programme, remboursable sur la facture STEG;

Ces avantages sont accordés en vertu de :

- ✓ La convention de partenariat établie entre la STEG et l'ANME et signée en date du 23 janvier 2007;
- ✓ La convention cadre établie entre la STEG et la banque ATTIJARI BANK, en qualité d'organisme de crédit retenu, et signée en date du 23 février 2007 ;
- ✓ Le contrat-programme annuel signé entre l'ANME et le Fournisseur établi sur la base des prévisions annuelles de vente des CES et spécifiant le montant total de l'aide financière à accorder au fournisseur par décision du ministre chargé de l'énergie. Le montant de l'aide financière est un plafond qui ne peut en aucun cas être dépassé sauf par avenant au contrat-programme de l'exercice en cours
- ✓ La convention de partenariat établie entre l'ANME, le Ministère Italien de l'Environnement et de Territoire et le PNUE et signée le 27 septembre 2004.

Ce manuel de procédures est destiné aux fournisseurs agréés par l'ANME et ayant signé la lettre d'engagement, dont le modèle est présenté en annexe, par la quelle, il s'engage à se conformer et respecter le contenu des différents documents établis dans le cadre de ce programme

Champs d'application

Le présent manuel de procédures englobe les deux procédures suivantes :

- **Acquisition d'un CES à travers la procédure STEG (avec crédit)**
- **Acquisition d'un CES au comptant**

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 3/19

Toute personnes souhaitant bénéficier du programme, **peut déléguer toutes les démarches d'obtention des avantages du programme à toute autre personne**, moyennant une procuration qui lui est faite par l'abonné selon les procédures légales en vigueur, dans laquelle il est explicitement mentionné qu'elle couvre l'engagement pour contracter le crédit.

1- Procédure d'acquisition d'un CES à travers la procédure STEG (avec crédit)

Tout acquéreur de CES souhaitant bénéficier de l'ensemble de ces avantages par la procédure STEG en souscrivant à un crédit bancaire, **doit disposer d'un abonnement STEG basse tension en son nom et en cours de validité.**

Dans ce cas, toutes les étapes indiquées dans le présent manuel s'appliquent

2- Procédure d'acquisition d'un CES au comptant (sans crédit)

Toute personne peut procéder à l'acquisition d'un CES au comptant et en conséquence bénéficier des incitations financières (subventions Etat+Medrec) accordées à cet effet.

Dans ce cas, les étapes suivantes du présent manuel de procédures sont applicables :

- l'étape 1 à l'exception des formalités liés à la STEG
- L'étape 3 du présent manuel de procédures est applicable et le dossier comportera toutes les pièces exigées au niveau de ladite étape à l'exception du « formulaire d'adhésion au programme PROSOL et de souscription à un crédit bancaire »

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 4/19

Etape 1 : Acquisition et installation du Chauffe-eau solaire,

I Procédures préliminaires

1.1 Le premier contact client-fournisseur de CES

Le premier contact formel entre le fournisseur de CES et son client peut généralement se faire de deux manières :

- Démarchage direct du fournisseur auprès de ses clients (courrier, représentant, contact dans une foire, etc.).
- Contact volontaire du client (téléphone, fax, visite) avec son fournisseur ou son représentant, soit spontanément soit à l'issue de l'exposition à une campagne de communication (ex. spot TV, affiche publicitaire, annonce publicitaire dans un journal,) ou la réception d'un document commercial (dépliant).

Lors de ce premier contact, le fournisseur devra signaler qu'il est effectivement éligible au programme PROSOL II et que ses produits sont admis à bénéficier des avantages octroyés par ce programme.

Il devra nécessairement rappeler son client que toute personne souhaitant bénéficier de cette formule incitative, pourra prétendre à des montants de crédits remboursables sur 5 ans avec un taux d'intérêt tel que fixé dans la convention STEG/Banque.

Les montants des échéances à payer en fonction du montant du crédit souscrit et du taux d'intérêt applicable sont établis pour chaque année. Les montants des échéances seront automatiquement communiqués aux fournisseurs dans les temps impartis en fonction du changement du taux d'intérêts pour les années suivantes

Le fournisseur devra également spécifier à son client, qu'au cas où il ne souhaite pas avoir de crédits, il aura la possibilité de bénéficier de la subvention sur l'achat du CES. Autrement toute personne souhaitant bénéficier de la formule d'aide sus mentionnée:

- Devra disposer d'un abonnement STEG en son nom.
- Devra signer un « **formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire** » (cf. modèle en annexe) et dont le montant sera débloqué au profit du fournisseur du CES.
- Devra payer des frais de dossier de 30 dinars HT soit 35,400 dinars TTC qui seront verser à la STEG
- Ne pourra acquérir qu'un seul chauffe-eau solaire sur une même référence STEG sauf paiement intégral ou anticipé du premier crédit dont il a bénéficié dans le cadre du programme PROSOL initial ou PROSOL II.

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 5/19

Le fournisseur devra enfin expliquer avec précision les principales étapes engageant le client, à savoir :

- ✓ Signature légalisée du « **formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire** » en deux (02) exemplaires,
- ✓ Paiement des frais de dossier et règlement du restant dû du prix du CES directement au fournisseur,
- ✓ Signature d'une fiche de prise en charge- chauffe-eau solaire, après achèvement des travaux d'installation, qui tient lieu de bon de réception,
- ✓ Remboursement des termes du crédit majoré des intérêts via les factures STEG sur une période de 5 ans.

1.2 Visite sur site de la part du fournisseur de CES

Le fournisseur, ou son représentant, devra effectuer une visite à son client acquéreur de CES, à l'issue de laquelle il établira un devis, qui sera cosigné par le fournisseur (ou son représentant) et le client. Ce devis indiquera le modèle le plus approprié, qui aura été sélectionné par le client, l'emplacement choisi pour l'installation, ainsi que le coût total, précisant :

- **Le coût du chauffe-eau installé, détaillant :**
 - ✓ Le coût du chauffe-eau.
 - ✓ Le coût d'installation (détaillant les éléments tels que le raccordement en cuivre, les pièces et la main d'œuvre, etc.).
 - ✓ Les frais de dossier du crédit.
- **Les modalités de paiement du chauffe-eau, détaillant :**
 - ✓ Le montant de la subvention accordée (200 dinars pour un CES de 200 litres et 400 dinars pour un CES de 300 litres et plus).
 - ✓ Le montant du crédit, majoré des intérêts) à rembourser sur la facture STEG sur une durée de 5 ans, soit 60 échéances mensuelles ou 30 échéances bimensuelles
 - ✓ Le montant restant dû éventuel à régler par le client.
 - ✓ Le règlement de la participation du client aux frais de dossiers (30 DT HT soit 35,400 DT TTC) directement par le client au fournisseur.

Lors de cette visite, les deux parties conviendront d'une date précise pour l'installation du chauffe-eau solaire.

Préalablement à l'installation, le fournisseur, ou son représentant, pourrait s'assurer, que le client est bien un client de la STEG et qu'il n'a pas de contentieux avec cette dernière entraînant la non acceptation de son dossier.

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 6/19

Pour ce faire, il devrait s'adresser au district ou agence STEG correspondante pour demander les informations nécessaires qui lui seront communiquées oralement ou par écrit.

II/ Installation, réception et préparation du dossier de financement

2.1 Installation du chauffe-eau solaire

Le fournisseur procédera à l'installation du chauffe-eau solaire selon les règles de l'art.¹ Dès que l'installation est achevée et testée, le client devra remettre au fournisseur « **la fiche de prise en charge chauffe-eau solaire** » dûment signée (5 exemplaires).

2.2 Réception de l'installation du chauffe eau solaire

Cette fiche de prise en charge du chauffe eau solaire est considérée comme étant le document officiel attestant l'installation physique du CES chez le client. L'ANME se réserve le droit de procéder à des contrôles, par échantillonnage, des installations réalisées dans le cadre du projet PROSOL pour s'assurer de la réalisation physique de l'équipement.

Cette fiche comporte trois principales rubriques :

- Une première rubrique détaillant les informations sur le client acquéreur de chauffe-eau solaire ;
- Une deuxième rubrique détaillant les informations sur le fournisseur, sur le produit, et sur l'installation;
- Une troisième rubrique réservée à l'accord du montant de la subvention accordée par l'ANME.

La fiche comportera cinq feuillets de couleurs différenciées, qui seront gardés momentanément par le fournisseur. Ceux-ci seront dispatchés ensuite à mesure que le dossier progresse dans le circuit que comporte la procédure :

- ✓ Un feuillet **blanc**, dûment signé par le client et signé et cacheté par le fournisseur, sera gardé par le client.
- ✓ Un feuillet **vert**, dûment signé par le client et signé et cacheté par le fournisseur, sera gardé par ce dernier.
- ✓ Les trois autres feuillets (**bleu, Rose et jaune**), dûment signés par le client et signé et cacheté par le fournisseur, seront gardés par l'ANME.

Le fournisseur s'attachera à vérifier que toutes les informations sont clairement imprimées sur tous les feuillets.

¹ *Chauffe-eau installé et fonctionnel, dans les règles de l'art, conformément aux spécifications du cahier des charges, dûment signé par les fournisseurs de CES.*

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 7/19

2.3 Remise de pièces complémentaires

En plus des pièces mentionnées ci-dessus, le client acquéreur d'un chauffe-eau solaire devra remettre au fournisseur les pièces suivantes, comme complément du dossier :

- Deux (02) photocopies de sa Carte d'Identité Nationale;
- La photocopie d'une facture récente d'électricité, portant le même nom et adresse de l'acquéreur du chauffe-eau solaire.
- Une copie de la procuration donnée par le client dans le cas où les démarches sont entreprises par une tierce partie dans laquelle il est explicitement mentionné qu'elle couvre l'engagement pour contracter le crédit.

2.4 Règlement définitif de l'opération par le client

Le client devra régler au fournisseur les frais de dossier sus mentionnés qui seront reversés par le fournisseur à la STEG, et éventuellement le restant dû pour le prix du chauffe-eau solaire.

Il faut noter que la procédure d'aide considère un prix total d'un CES installé et fonctionnel incluant :

- Le coût en HT du CES,
- Les frais d'installation du CES (main d'œuvre) en HT.

Ainsi, Le montant du crédit sollicité ne peut en aucun cas dépasser le prix total du CES installé dont on déduit le montant de la subvention, qui sera versé par l'ANME au fournisseur

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 8/19

Etape 2 : Dépôt et prise en charge du dossier par la STEG

2.1. Dépôt des dossiers dans les Districts (ou Agences Commerciales) de la STEG

A la suite de l'étape 1, le représentant du fournisseur déposera le dossier complet auprès du **District ou Agences commerciales de la STEG** dont dépend le client en question. A ce titre, la STEG aura pris les dispositions nécessaires pour que cette opération soit dûment annoncée auprès de tous ses districts et agences commerciales.

Plus précisément, le dossier déposé auprès de la STEG comprend les pièces suivantes :

- Deux (02) originaux du « **formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire** », dûment signés et légalisés par le client
- Une copie de la carte d'identité du client ;
- Une copie de la dernière facture d'électricité.
- Une copie de la procuration, tel que mentionnée au niveau de l'étape 1 du présent manuel de procédures

Bien entendu, il est préférable que les dossiers soient déposés par le fournisseur de manière groupée afin de simplifier la tâche aux agents de la STEG.

2.2. Vérification et prise en charge des dossiers par l'agent de la STEG

A la réception des dossiers, l'agent d'accueil de la STEG doit vérifier un certain nombre de points essentiels :

- **Que le montant du crédit figurant sur le «formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire» fait partie de la liste des montants de crédits convenue entre la STEG et la Banque;**
- **La concordance des informations entre les différents documents notamment :**
 - **Nom de l'abonné et numéro de la Carte d'Identité Nationale)**
 - **Référence d'abonnement STEG**
- **La validité et l'authenticité du «formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire»;**

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Page : 9/19

- **Que le client n'a pas de contentieux majeur avec la STEG et qu'il ne bénéficie pas déjà d'un crédit CES sur la même référence.**

Au cas où une ou plusieurs de ces conditions ne sont pas remplies, l'agent de la STEG retournera tout le dossier au fournisseur pour lever les réserves signalées.

En l'absence de réserves, l'agent d'accueil procédera à la prise en charge du dossier et à l'encaissement des frais de gestion correspondant. Un devis facture au nom du client sera édité. **Les deux originaux du «formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire» seront validés par l'imprimante de caisse en même temps que le devis facture.**

Pour chaque dossier la STEG (District ou Agence) gardera un original du «formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire» validé par l'imprimante de caisse et une copie du devis facture. Le deuxième original du «formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire » ainsi que le devis facture seront remis au fournisseur.

Toutes les opérations indiquées dans le présent article doivent se dérouler dans la mesure du possible séance tenante, en présence du représentant du fournisseur.

2.3. Saisie informatique des dossiers CES

Pour les dossiers pris en charge, les agents de la STEG procéderont à la saisie informatique des données relatives à la gestion du crédit et du recouvrement en utilisant l'application de gestion de la clientèle de la STEG.

La STEG générera les remboursements des crédits des CES conformément à ses propres procédures.

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 10/19

Etape 3 : Prise en charge des dossiers par l'ANME et paiement des subventions au profit des fournisseurs

Introduction

L'étape 3 de la procédure représente l'opération centrale du processus, puisque c'est à travers cette étape que sont accordées les subventions de l'Etat Tunisien et de MEDREC, d'une part, et que sont approuvés l'octroi des crédits aux fournisseurs, d'autre part.

Cette étape suppose au préalable, comme indiquer dans le préambule du présent manuel, que le fournisseur dispose déjà d'un contrat-programme signé avec l'ANME dans lequel lui est accordé un montant de la subvention de l'état à ne pas dépasser au cours de sa période de validité.

Le paiement des subventions et des crédits se fera dans les comptes du fournisseur dont les RIB seront communiqués par écrit et enregistrés dans la base de données de l'ANME. A cet effet, Chaque fournisseur aura droit au maximum à trois (03) RIB (en tenant compte des anciens RIB déjà existants à l'ANME).

- Un RIB subvention, identifié à partir du contrat-programme, où seront versé les montants des subventions de l'Etat et de MEDREC et qui ne sera pas modifié durant la période de validité du contrat-programme ;
- Deux (RIB) crédits, identifiés lors du dépôt des lots avec crédits, où seront versés les montant des crédits par ATTIJARI BANK au profit du fournisseur sur ordre de la STEG. Le changement du RIB crédit doit faire l'objet d'une notification écrite à l'ANME un mois au paravent.

Le dépôt, par le fournisseur ou son représentant, des dossiers pris en charge par la STEG se fera à l'unité de gestion du programme PROSOL II « UG-PROSOL II » de l'ANME, marquant le démarrage d'une procédure interne, au sein de l'ANME.

3.1. Réception des dossiers par chaque fournisseur

En principe, chaque fournisseur de chauffe-eau solaires (CES) devra centraliser, à une fréquence qu'il conviendra avec ses représentants et installateurs, les dossiers de CES que ceux-ci auront installé sur l'ensemble du territoire. Par définition, tout dossier correspondra à un client, et donc à un chauffe-eau solaire.

3.2. Préparation et dépôt des lots (groupes de dossiers) à l'UG-CES

Pour le fournisseur, le circuit de recouvrement passera d'abord par « l'UG-PROSOL II ». Pour cela, il devra constituer des lots ou groupes de

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Edition : 01
		Page : 11/19

dossiers, contenant au moins 10 dossiers, numérotés de 1 à 10 (ou 1 à n), avant de pouvoir les remettre à l'UG-CES, pour instruction. Chaque lot doit être contenu dans une chemise sur laquelle sont mentionnées les informations suivantes :

- Nom et code du fournisseur
- Nombre de dossiers
- Procédure : Avec/Sans STEG

Chaque lot déposé devra être accompagné **d'une demande de paiement de la subvention de l'état accordée au titre de l'acquisition des CES dans le cadre de ce programme.**

Chaque dossier du lot comportera quatre documents, agrafés et placés selon **l'ordre suivant :**

- **Une copie de la carte d'identité nationale (CIN).**
- **Les trois (03) feuillets de « la fiche de prise en charge chauffe-eau solaire » dûment signés par le client et par le fournisseur**
- **Un (01) original et une copie du « formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire », dûment signés et légalisés par le client et validé par l'imprimante de caisse de la STEG,**
- **Une copie de la facture de vente du CES, comportant au moins les détails suivants :**
 - **Le coût du CES en hors taxe (HT)**
 - **Le coût d'installation en HT**

Auparavant, le fournisseur aura de préférence gardé une copie de tout le dossier avant sa remise à l'UG-CES.

Chaque lot doit être accompagné par un fichier numérique sur support informatique en format texte, dont le format sera préalablement communiqué par l'ANME au fournisseur.

Pour qu'il soit accepté, tous les champs correspondant à un dossier dans ledit fichier doivent être remplis dans le sens où aucun d'entre eux ne doit être vide.

Par ailleurs et afin d'assurer le maximum d'efficacité dans le traitement des dossiers, il est demandé aux fournisseurs de déposer les lots à l'ANME avec une fréquence régulière tout le long du mois. A cet effet, le nombre de dossiers déposés à l'ANME durant la dernière semaine du mois (M) ne peut en aucun cas dépasser la moyenne hebdomadaire des dossiers déposés durant le même mois majorée de 20%.

3.3. Vérification des lots par l'agent d'accueil de l'UG-CES

A la réception du lot, et pour qu'il soit accepté, l'agent d'accueil de « UG-PROSOL II » procédera séance tenante à l'importation du fichier informatique accompagnant le lot dans le système informatique de l'ANME après quoi, il doit vérifier que :

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 12/19

- Le fournisseur est bien agréé à la date de dépôt (son nom doit figurer dans la base de données du système),
- Le nombre physique de dossiers du lot correspond à celui indiqué dans le fichier et identifié par le système,
- Que le RIB crédit inscrit dans le « formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire » et dans le fichier informatique et identifié par le système existe dans la base de données (cas de la procédure avec crédit).

Dans le cas où l'une de ces conditions n'est pas remplie, tout le lot sera rejeté.

Dans le cas où le lot est accepté, sa prise en charge par l'ANME sera déclenché par l'agent d'accueil de « l'UG-PROSOL II » qui procédera à l'édition et la signature de deux « décharges de réception du lot », comportant les informations suivantes :

- Le nom du fournisseur ;
- Le numéro d'ordre du lot, octroyé par « l'UG-PROSOL II », qui s'incrémente à la suite du n° accordé au lot précédent pour le même fournisseur ;
- Le nombre de dossiers composant le lot ;
- La date de réception du lot ;
- Le code du fournisseur ;
- La procédure de traitement du lot : avec/sans STEG
- Le RIB du compte bancaire dans lequel seront versés les montants des crédits en principal des dossiers validés par l'ANME et ce, par la banque adhérente au PROSOL II sur ordre de la STEG

Le fournisseur ou son représentant présentera ensuite les deux décharges au Bureau d'Ordre Central (BOC) de l'ANME pour l'enregistrement du lot conformément à la procédure interne en vigueur et récupérera une copie de la décharge où sera déposé le cachet du BOC.

3.4. Traitement des dossiers des lots

Le traitement des dossiers consiste en la réalisation des opérations suivantes en fonction du type de procédure (avec ou sans STEG) :

- La vérification de l'existence de toutes les pièces du dossier et qu'il est bien pris en charge par la STEG (validation du formulaire d'adhésion par l'imprimante de caisse de la STEG).
- La vérification que la « la fiche de prise en charge chauffe-eau solaire » ne présente pas d'omission
- L'importation des données du dossier depuis le fichier informatique déposé par le fournisseur
- La concordance des informations suivantes entre les données des différents documents (physique et informatique) et notamment:

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 13/19

- ✓ Le montant du crédit
- ✓ Le prix du CES
- ✓ Le modèle du CES dont les numéros de série des composantes (ballon+capteurs) ne doivent pas se répéter dans les dossiers antérieurs
- ✓ La référence STEG qui doit être unique pour seulement un CES
- La vérification que le modèle du CES et l'installateur sont bien agréés à la date de traitement.
- Le calcul du montant de la subvention pour chaque dossier
- La vérification que le montant du crédit ajouté à la subvention accordée doit être inférieur au montant du CES installé (coût CES en HT + Frais d'installation du CES en HT)

A la fin du traitement du dernier dossier du lot, trois états seront édités :

- ++++++

3.5. Paiement des subventions au profit des fournisseurs et règlement des frais de dossiers

A partir du 15 du mois (M+1), le fournisseur sera informé, par mail, sur la date et les références de paiement ainsi que le montant des frais de gestion à payer, correspondants aux dossiers acceptés au cours du mois (M). Le montant sera calculé de la manière suivante :

Frais de dossiers d'un lot (TTC)= 5,000 dinars x Nombre de dossiers acceptés

- Lors de la récupération de la décharge de l'ordre de virement, le fournisseur ou son représentant devra régler auparavant les frais de dossiers correspondant aux dossiers acceptés auprès de la caisse de l'ANME et recevra en contre partie un reçu
- Le fournisseur récupèrera, sur présentation du reçu de caisse de l'ANME, auprès du responsable financier de « l'UG-PROSOL II » les pièces suivantes :
 - Une copie de la décharge de l'ordre de virement ;

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Edition : 01
		Page : 14/19

- Un original de la « Feuille récapitulative des dossiers acceptés », dûment signé par l'UG-CES, et comportant le cachet de celle-ci ;
- les dossiers rejetés par l'ANME accompagné d'un état de rejet par motif.

Etape 4 : Paiement des crédits au profit des fournisseurs

Le paiement des crédits octroyés aux clients par la banque au profit des fournisseurs se fera conformément à l'article 8 de la convention de partenariat ANME/STEG et concernera les dossiers pris en charge par la STEG, validés par l'ANME et dont le règlement du fournisseur n'a pas eu lieu.

Le débloqué des crédits se fera mensuellement sur la base d'un lot de dossier (pour chaque fournisseur) présenté par l'ANME au siège social de la STEG

Chaque lot comporte les documents suivants :

- Un état par fournisseur et par RIB, intitulé « Etat des dossiers validés par l'ANME » correspondant au mois (M), dont le contenu est fixé conjointement par l'ANME et la STEG
- Un fichier numérique comportant les mêmes informations de l'état précédent
- L'original du « **formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire** », dûment signés et légalisés par le client et validé par l'imprimante de caisse de la STEG, pour chacun des clients inscrits dans le fichier numérique

La date de transmission des lots par l'ANME à la STEG, y compris les dossiers corrigés des mois antérieurs, est fixée au plus tard pour le quinze (15) du mois (M+1).

Au cours des trente (30) jours qui suivent la date d'envoi par l'ANME, la STEG procédera au traitement de tous les dossiers objet de l'envoi et adressera :

- 1- A la banque : les ordres de virement au profit des fournisseurs relatifs aux crédits validés
- 2- A l'ANME : un fichier informatique comportant les informations suivantes :
 - Code fournisseur CES,

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Editon : 01
		Page : 15/19

- Référence de l'abonné STEG,
- le montant du principal du crédit,
- Date de validation par l'ANME
- Date de prise en charge par la STEG
- Date de demande de déblocage (en cas d'acceptation STEG).
- Code de rejet (en cas de rejet STEG).

Pour chaque dossier rejeté inscrit dans le fichier numérique, l'ANME récupèrera l'original du « **formulaire d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire** » lui correspondant.

ANNEXE

- Lettre d'engagement
- Formule d'adhésion au programme PROSOL II et de souscription à un crédit bancaire
- Fiche de prise en charge chauffe eau solaire

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Edititon : 01
		Page : 16/19

Lettre d'engagement

Je soussigné

- Nom :
- Représentant la société
- N° agrément
- Adresse :

1/ Déclare avoir reçu une copie de la version actualisée des documents suivants :

1. Cahier des charges PROSOL
2. Manuel des procédures PROSOL II
3. Formulaire d'adhésion au programme PROSOL II
4. Fiche de prise en charge CES

2/ M'engage à :

- Appliquer le contenu de ces document et à respecter les procédures y afférentes.
- Communiquer périodiquement la liste indicative des prix de chaque modèle de CES agréé par l'ANME.

	Doc : Manuel de procédures	MP 02
	Titre : Manuel de procédures d'acquisition d'un chauffe-eau solaire individuel	Date : 02/02/2007
		Edititon : 01
		Page : 17/19

- Restituer à l'ANME les documents périmés, à l'occasion de leur actualisation ou de leur mise à jour

Tout manquement aux respects de ces engagements et procédures m'expose aux sanctions prévues dans l'article 9 (Sanctions en cas de non respect du cahier des charges) du **cahier des charges relatif à l'éligibilité des fournisseurs au programme PROSOL.**

Tunis le

Signature et cachet



Doc : Manuel de procédures

MP 02

Titre :

**Manuel de procédures
d'acquisition d'un chauffe-eau
solaire individuel**

Date : 02/02/2007

Edition : 01

Page : 18/19



Société Tunisienne
de l'Electricité et du Gaz



الشركة التونسية
لل كهرباء والغاز



التجاري بنك
Attijari bank

FORMULAIRE D'ADHÉSION AU PROGRAMME PROSOL II ET DE SOUSCRIPTION A UN CRÉDIT BANCAIRE

Je soussigné,

Nom et Prénom :

Titulaire la Carte d'Identité Nationale n° :

Adresse :

Code Postal :

Abonné STEG sous la référence STEG :

Déclare m'être porté acquéreur d'un CES de litres dans le cadre du programme promotion de l'utilisation du chauffe-eau solaire en Tunisie objet des conventions de partenariat STEG/ANME et STEG/ATTIJARI BANK.

Atteste et certifie par la présente que l'installation et la mise en service du CES ont été réalisées par les soins de fournisseur, dûment agréé par l'ANME.

Demande à bénéficier du crédit d'un montant de (en chiffres)

..... (en toutes lettres), d'une durée de 5 ans, destiné au financement de cette opération conformément aux conditions de la convention cadre signée entre la STEG et ATTIJARI BANK, et m'oblige en conséquence à :

- donner par le présent acte à ATTIJARI BANK mandat ferme et irrévocable pour payer le montant du crédit

qui m'est accordé en mon nom et pour mon propre compte au fournisseur ci-dessus désigné titulaire du compte

bancaire N°

- Rembourser le crédit majoré des intérêts calculés sur la base d'un taux de sur une durée de 5 ans, soit 30 échéances bimestrielles d'un montant de ou 60 échéances mensuelles d'un montant de dinars, et ce à compter de la première facture émise par la STEG.

- Accepte que le remboursement du crédit à la Banque se fasse par l'entremise de la STEG, et qu'à cet effet chacune des échéances soit portée sur la facture de consommation de l'électricité de la STEG, et que celle-ci reverse les montants à ATTIJARI BANK conformément aux modalités prévues par la convention STEG/ ATTIJARI BANK.

Accepte en conséquence de ce qui précède :

1/ De ne pas arrêter le paiement des échéances même pour cause de défaillance technique survenant au CES.

2/ Que tout défaut de règlement de l'une des échéances soit sanctionné par une interruption de la fourniture de l'électricité et /ou de gaz.

3/ Que la suspension ou la résiliation du contrat de fourniture d'électricité me liant à la STEG entraîne la déchéance du terme et rende immédiatement exigible la totalité du montant des créances encore dues au titre du crédit contracté.

M'engage à informer la STEG et ATTIJARI BANK de tout changement de domicile et autorise la STEG, le cas échéant, à transférer le montant du crédit restant dû sur toute autre référence STEG établie à mon nom.

Lu et approuvé
Le

Signature légalisée

