

# REGLEMENT D'ATTRIBUTION DES AIDES DU PROGRAMME CEE « LOCATION SOCIALE DE VOITURES ELECTRIQUES »

## 1. Présentation générale

### 1.1 Objectifs du programme

Afin d'accélérer la transition écologique des véhicules, le Gouvernement met en place un programme de certificats d'économie d'énergie (CEE) de location longue durée de voitures électriques pour permettre aux particuliers aux revenus modérés de passer à une mobilité décarbonée.

Le dispositif de location sociale de véhicules électriques permet aux particuliers de bénéficier d'un véhicule électrique sans devoir en faire l'acquisition.

Le particulier paye un loyer mensuel avant restitution du véhicule au terme de la location. Le montant des loyers est minoré de l'aide accordée dans le cadre du dispositif.

L'aide est attribuée par un professionnel de l'automobile enrôlé auprès de l'ASP. Il réalise la vérification des conditions d'éligibilité à l'aide et effectue l'avance de l'aide auprès des locataires, les bénéficiaires finaux de l'aide.

Les contrats de location proposés par les professionnels de l'automobile respectent les conditions fixées dans l'AMI Loueurs.

### 1.2 Champs d'intervention

Le présent règlement concerne les modalités d'attribution de l'aide aux locataires, les bénéficiaires finaux de l'aide, par les professionnels de l'automobile.

Le dispositif est ouvert pour les personnes physiques. Les personnes morales ne sont pas éligibles.

### 1.3 Intervention de l'ASP par délégation

L'ASP (Agence de Services et de Paiement) est délégataire de l'ADEME sur le périmètre suivant :

- Mise en place d'un processus de gestion et de contrôle des demandes d'enrôlement et demandes de paiement des professionnels,
- Contrôle des demandes d'enrôlement et des demandes de paiement des professionnels,
- Mise en place, maintenance et exploitation des systèmes applicatifs (portails et systèmes d'information partagés avec les professionnels) permettant le dépôt et l'instruction des demandes,
- Mise en paiement des dossiers d'aide sur la base des demandes de paiement des professionnels,
- Mise en place et réalisation d'une assistance téléphonique auprès des professionnels,
- Mise en place d'un cadre de suivi financier et gestion financière,
- Mise en place et partage d'un suivi statistique pour évaluation du programme CEE,
- Traitement des recours et des contentieux administratifs.

## 1.4 Base juridique

Délibération du Conseil d'administration de l'ADEME du 9 juillet 2025 n° 25-3-2

Arrêté PRO-INNO-85, "Location sociale de voitures électriques" du 20/06/2025

## 1.5 Entrée en vigueur

Le présent dispositif entrera en vigueur à compter de sa validation par le Conseil d'administration de l'ADEME le 9 juillet 2025.

## 1.6 Cadre financier

Les aides sont octroyées dans la limite des montants ouverts à ce programme, c'est-à-dire 350 millions d'euros.

Spécificités : Il n'est pas attendu de traitement spécifique pour les Outre-Mer. Concernant les ZFE, un volume de 5000 véhicules est réservé à ces dernières pendant 2 mois à partir de l'ouverture du dispositif d'aide sans ouverture anticipée.

## 2. Conditions d'éligibilité de l'aide

### 2.1 Critères d'éligibilité des locataires

L'aide est attribuée à :

- Toute personne physique majeure,
- Justifiant d'un domicile en France,
- Justifiant d'un revenu fiscal de référence par part inférieur ou égal à 16 300 euros ;

Et répondant à l'une de deux conditions suivantes :

- La part du trajet entre leur domicile et leur lieu de travail, effectuée exclusivement avec leur véhicule personnel, est supérieure à 15 kilomètres ;
- Elles effectuent plus de 8 000 kilomètres par an dans le cadre de leur activité professionnelle avec leur véhicule personnel.

### 2.2 Critères d'éligibilité des véhicules

A la date de versement du premier loyer prévu par le contrat de location du véhicule, le véhicule loué remplit les conditions suivantes :

- o Il appartient à la catégorie M1 au sens de l'article R. 311-1 du code de la route
- o Il est immatriculé en France dans une série définitive ;
- o Il n'a pas fait l'objet précédemment d'une première immatriculation en France ou à l'étranger ;
- o Son coût d'acquisition\* est inférieur ou égal à 47 000 euros toutes taxes comprises, incluant le cas échéant le coût d'acquisition ou la valeur vénale de la batterie si elle est prise en location ;
- o Sa masse en ordre de marche est inférieure à 2 400 kilogrammes.
- o Le véhicule est électrique et éligible à l'éco-score<sup>1</sup> conformément à l'article D251-1 du code de l'énergie.

\*Le coût d'acquisition intervenant dans les conditions d'éligibilité et la détermination du

---

<sup>1</sup> <https://score-environnemental-bonus.ademe.fr/>

*montant de l'aide à la location sociale est entendu respectivement comme le prix d'achat facturé du véhicule, incluant les éventuelles remises commerciales octroyées par le professionnel, toutes taxes comprises, augmenté du coût de la batterie si celle-ci est prise en location.*

*Il n'inclut pas :*

- Les remises ou déductions liées à la reprise d'un véhicule existant ;*
- Les équipements non intrinsèques du véhicule, comme les options, accessoires ou prestations annexes ;*
- Les services annexes, comme les frais d'immatriculation, les frais de courtage, les frais de transport pour convenance de l'acquéreur, les frais d'essence et les frais de préparation du véhicule.*

*Il est entendu que les options ne peuvent porter sur la motorisation ou la batterie du véhicule, dont les coûts sont à inclure intégralement dans le coût d'acquisition.*

### **2.3 Les conditions liées au contrat de location**

Le contrat de location doit avoir une durée supérieure ou égale à 3 ans ; à ce titre, le locataire s'engage à conserver son véhicule loué pendant la durée du contrat.

Le contrat de location concerne une location longue durée ou une location avec option d'achat d'un véhicule électrique présentant un loyer inférieur ou égale à 140 €TTC/mois. Le loyer maximum d'un véhicule doit être d'un maximum de 200 €TTC/mois.

Le locataire du véhicule ne peut pas le sous-louer à un tiers.

Le contrat de location ou le bon de commande, doit mentionner la date prévisionnelle de livraison du véhicule loué. Le délai de livraison déterminé par cette date prévisionnelle ne peut excéder 6 mois à partir de la date de la commande ou de la signature du contrat de location..

Le contrat de location doit laisser la possibilité, pour le bénéficiaire, de résilier le contrat sans frais au-delà de 14 jours de retard tant que le véhicule n'est pas livré.

Le contrat de location doit laisser la possibilité, pour le locataire, de résilier son contrat sans frais (hors frais de remise en état éventuels) en cas de décès, d'invalidité ou de perte d'emploi.

À la demande du locataire qui rencontrerait des difficultés à payer ses mensualités, le loueur doit prévoir, sans qu'aucun frais supplémentaire à ceux stipulés dans le contrat ne soient mis à la charge du locataire, une possibilité, pendant une durée limitée de trois mois, d'effectuer un report partiel ou total d'échéance ou un remboursement partiel. Le loueur pourra exiger que ces reports n'aient pas pour effet de repousser la date de restitution du véhicule.

### **2.4 Conditions liées au respect de non-cumul des aides**

Un même bénéficiaire ou un même véhicule ne peut recevoir qu'une aide au titre de ce programme CEE de location sociale.

L'aide du programme CEE de location sociale n'est pas cumulable, pour un même bénéficiaire ou un même véhicule, avec l'aide du leasing de véhicules électriques en vigueur en 2024.

L'aide du programme CEE de location sociale n'est pas cumulable avec une autre aide attribuée au titre de l'achat et de la location de véhicules peu polluants pour un même véhicule (aide bonus).

L'aide du programme CEE de location sociale n'est pas cumulable, pour un même véhicule (numéro VIN sur la carte grise correspondant au numéro d'identification du véhicule), avec les fiches d'opérations standardisées d'économies d'énergie TRA-EQ-114 et TRA-EQ-117.

### 3. Modalités de calcul de l'aide

Le montant de l'aide est égal au plus petit des deux montants suivants :

- 7 000 euros ;
- Inférieur à 27 % du coût d'achat au comptant du véhicule loué toutes taxes comprises, augmenté le cas échéant du coût de la batterie si celle-ci est prise en location.

### 4. Modalités d'attribution de l'aide au bénéficiaire final

L'aide est attribuée au particulier dans le cadre d'un contrat de location conclu avec un professionnel qui, à la date de versement du 1er loyer prévue au contrat :

- A conclu avec l'ADEME une convention conforme à une convention type approuvée par l'ADEME sur la base d'une candidature déposée par le loueur en réponse à l'AMI Loueurs ;
- A déposé une demande d'enrôlement auprès de l'Agence de services et de paiement.

Le professionnel enrôlé s'engage à vérifier l'ensemble des conditions d'éligibilité relatives au locataire, au véhicule et au contrat de location. Il rassemble les informations et les pièces justificatives permettant de conduire cette vérification. Les pièces justificatives sont déposées avec la demande de paiement (remboursement de l'avance consentie au locataire, bénéficiaire finale de l'aide).

L'aide est avancée par le loueur, ou un professionnel de l'automobile agissant pour son compte, au locataire, qui ne peut lui-même en faire la demande à l'Agence de services et de paiement. L'aide s'impute en totalité sur le montant, toutes taxes comprises, du premier loyer mentionné sur le contrat de location, après toute remise, rabais, déduction ou avantage consenti par le professionnel.

L'aide apparaît distinctement sur le contrat de location ou une attestation, conforme à un modèle mis à disposition par l'Agence de services et de paiement, contresignée par le locataire, en identifiant clairement la personne morale qui en avance le montant, assortie de la mention : " Aide à la location sociale d'une voiture particulière électrique. "

## 5. L'enrôlement du professionnel auprès de l'ASP

### 5.1 Les professionnels éligibles à l'enrôlement

Le professionnel respecte les conditions suivantes pour le dépôt d'une demande d'enrôlement :

- Il est affilié à un loueur ayant conventionné avec l'ADEME dans le cadre d'une candidature à l'AMI Loueurs ;
- Il exerce une des activités suivantes : constructeur, concessionnaire, loueur ou agent de marque, tout professionnel habilité à faire du commerce de véhicules ;

- Il est immatriculé au registre du commerce et des sociétés ; à ce titre, il dispose d'un numéro SIRET

Les entrepreneurs individuels ne sont pas éligibles.

## **5.2 La démarche d' enrôlement auprès de l'ASP**

La démarche d' enrôlement est entièrement dématérialisée.

### **5.2.1 La demande d' enrôlement**

Le professionnel de l'automobile dépose une demande d' enrôlement au dispositif de location sociale de voitures électriques sur le portail "PUMA" (Portail Multi-Aides), mis en place par l'ASP.

Le portail PUMA permet au professionnel de saisir en ligne sa demande d' enrôlement et de déposer les pièces justificatives associées :

- Saisir l'ensemble des informations nécessaires à l'instruction de la demande d' enrôlement ; notamment, les informations permettant de délivrer les habilitations au téléservice Extranet qui permettront au professionnel de saisir et enregistrer ses demandes de paiement ;
- Saisir les données nécessaires au suivi du programme et identifiées avec l'ADEME ;
- Déposer les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande d' enrôlement ;
- Valider l'ensemble des engagements relatifs au professionnel qui intègre le dispositif de location sociale de véhicules électriques

Un portail de dépôt des demandes de modification de la demande initiale permet de prendre en charge les modifications liées à l'entreprise.

Lorsque le professionnel valide le dépôt de la demande d' enrôlement, un accusé de réception de sa demande est émis.

### **5.2.2 Modalités de vérification de la recevabilité de la demande d' enrôlement**

L'ASP vérifie la recevabilité de la demande d' enrôlement ; Elle s'assure de la présence et de l'exploitabilité de toutes les données et de toutes les pièces attendues.

En cas de demande non recevable, l'ASP émet une demande de pièces complémentaires au professionnel.

### **5.2.3 Modalités d' instruction de la demande d' enrôlement**

L'ASP réalise l'instruction de la demande d' enrôlement. Elle vérifie notamment la capacité du professionnel à s' enrôler.

### **5.2.4 La décision d' enrôlement**

A l'issue de l'instruction de la demande d' enrôlement, l'ASP accepte ou rejette la demande.

Une notification de la décision de la demande d' enrôlement est adressée au professionnel.

La décision d' enrôlement reprend notamment l'ensemble des engagements relatifs au dispositif.

Dans le cas où la demande d' enrôlement est acceptée, l'ASP instrumente la décision dans le portail Extranet et délivre les habilitations au professionnel lui permettant de saisir les

demandes de paiement.

Dans le cas d'une décision de rejet de la demande d'enrôlement, le professionnel est informé des voies et délais de recours.

## 6. Vérification des conditions d'éligibilité à l'aide par le professionnel

Le professionnel de l'automobile est responsable :

- De la vérification des conditions d'éligibilité à l'aide,
- Du recueil des informations et des pièces justificatives nécessaires à la vérification de ces conditions,
- De l'information du bénéficiaire final de ses engagements dans le cadre de l'attribution de l'aide de location sociale.

Le professionnel de l'automobile recueille les informations et pièces justificatives suivantes lors de la constitution d'une demande de paiement pour le remboursement du montant d'aide avancée :

- **Concernant l'identité du bénéficiaire final :**

- Une preuve de l'identité du bénéficiaire final, en cours de validité à la date de facturation du véhicule ou de versement du premier loyer. Une copie des documents suivants est acceptée :
  - o Une carte nationale d'identité ;
  - o Un passeport ;
  - o Un titre de séjour ;
  - o Un permis de conduire indiquant la date et le lieu de naissance du titulaire et sa date de fin de validité.
- Une preuve de la domiciliation en France datée de moins de 3 mois par rapport à la date de versement du 1er loyer ;
- L'avis d'imposition de l'année (N-1) au titre des revenus de la pénultième année (N-2), l'année de référence (N) étant l'année de la date de versement du 1er loyer ;
- Le cas échéant, l'engagement sur l'honneur du locataire d'être rattaché au foyer fiscal de son ou ses parents, pour l'année des revenus concernée par l'avis d'imposition susmentionné, selon le modèle d'attestation fourni par l'Agence de services et de paiement ;
- Lorsque tout ou partie des revenus perçus par le locataire ou l'une des personnes rattachées à son foyer fiscal au cours de l'année de référence n'a pas été imposé en France mais dans un autre Etat ou territoire connaissant une législation fiscale propre, les justificatifs suivants :
  - o Un avis d'impôt sur le revenu, correspondant aux dispositions fiscales en vigueur qui réglementent l'impôt sur le revenu dans cet Etat ou dans ce territoire ;
  - o Un document officiel attestant de la composition du foyer si l'avis d'impôt sur le revenu ne comporte pas le nombre de part ;

- Si le locataire est salarié, une attestation de l'employeur que la part du trajet entre son domicile et son lieu de travail, effectuée exclusivement avec son véhicule personnel, est supérieure à 15 kilomètres ou que le demandeur effectue plus de 8 000 kilomètres par an dans le cadre de son activité professionnelle avec son véhicule personnel, selon le modèle d'attestation fourni par l'Agence de services et de paiement ;
- Si le locataire n'est pas salarié, une attestation du locataire que la part du trajet entre son domicile et son lieu de travail, effectuée exclusivement avec son véhicule personnel, est supérieure à 15 kilomètres ou qu'il effectue plus de 8 000 kilomètres par an dans le cadre de son activité professionnelle avec son véhicule personnel, selon le modèle d'attestation fourni par l'Agence de services et de paiement.

La vérification de la distance domicile-travail s'effectue par le calculateur disponible sur le site [www.primealaconversion.gouv.fr](http://www.primealaconversion.gouv.fr). L'adresse du domicile à renseigner est celle qui figure sur le justificatif de domiciliation. L'adresse du lieu de travail est celle qui figure sur l'attestation de l'employeur ou de l'entrepreneur individuel.

En cas de trajet transfrontalier ou de dysfonctionnement manifeste du calculateur sur le site [www.primealaconversion.gouv.fr](http://www.primealaconversion.gouv.fr) (itinéraire en réalité interdit, emploi de chemins forestiers non praticables, etc.), le professionnel utilise un autre calculateur de distance de son choix mais présentant les paramètres de recherche suivants :

- L'option " tenir compte du trafic " ne doit pas être sélectionnée ;
- L'option " itinéraire le plus court " doit être sélectionnée ;
- L'éventuelle option " autoriser la sortie du pays " doit être sélectionnée.

Une copie d'écran, permettant à l'Agence de services et de paiement de s'assurer de la conformité de la simulation est jointe à la demande de paiement.

- L'engagement sur l'honneur de respecter les règles de non-cumul mentionnées au point 2.4, selon le modèle d'attestation fourni par l'Agence de services et de paiement ;
- L'engagement sur l'honneur à ne pas modifier la durée du contrat pour la porter à une durée inférieure à trois ans selon le modèle d'attestation fourni par l'Agence de services et de paiement et à informer sans délai l'ASP de toute modification du contrat de location du véhicule qui pourrait avoir un effet sur l'octroi de l'aide ;
- L'attestation de respect des engagements du bénéficiaire final selon le modèle d'attestation fourni par l'Agence de services et de paiement. Le professionnel s'assure de la bonne information et de l'accord exprès du bénéficiaire final de la mise en œuvre de contrôles de respect de ses engagements au moment de la signature de cette attestation par le bénéficiaire.

- **Concernant le véhicule loué :**

- Une preuve d'immatriculation définitive en France, valant également preuve de propriété, comportant les informations suivantes :
  - Les nom, prénom du titulaire du certificat d'immatriculation ;
  - Les nom, prénom et adresse du locataire ;
  - La date d'immatriculation ;

- La date de première immatriculation ;
- Le genre national ;
- La catégorie internationale CE ;
- La source d'énergie ;
- Le taux d'émissions de dioxyde de carbone par kilomètre ;
- La masse en ordre de marche.
- Le type, variante (si disponible), version (si disponible);

Le certificat d'immatriculation définitif et, à défaut le certificat provisoire d'immatriculation sont acceptés.

- La facture d'achat au comptant du véhicule comportant soit la référence du contrat, soit le numéro d'immatriculation du véhicule si le contrat de location comporte lui aussi cette dernière information ;
- Le contrat de location, comportant les informations suivantes :
  - Le prix d'achat au comptant du véhicule loué ;
  - La valeur vénale de la batterie, le cas échéant ;
  - La durée de location ;
  - La date de signature du contrat de location ;
  - Les caractéristiques et l'appellation commerciale complète du véhicule.
- L'échéancier ou le plan de location, ou la quittance acquittée ou facture du premier loyer, précisant la déduction et le montant de l'aide attribuée, ou une attestation conforme à un modèle mis à disposition par l'Agence de services et de paiement, contresignée par le locataire, uniquement si le contrat de location ne comporte pas tout ou partie des informations requises ou les suivantes :
  - Le numéro d'immatriculation du véhicule ;
  - La date de versement du premier loyer ;
  - La déduction et le montant de l'aide attribuée à la date de versement du 1er loyer.

Le numéro définitif d'immatriculation du véhicule doit apparaître sur au moins l'un des documents précités. Chacun de ceux-ci doivent comporter également la référence du contrat de location ou le numéro d'immatriculation du véhicule afin de pouvoir être rattachés les uns aux autres.

- Si les loyers du locataire sont supérieurs à 200€ avec prestations et services annexes, l'engagement sur l'honneur à ne pas avoir de loyers supérieurs à 200€ hors prestations et services annexes selon le modèle d'attestation fourni par l'Agence de services et de paiement

Tout justificatif en langue étrangère est accompagné d'une traduction réalisée par un traducteur agréé référencé par le ministère de la justice.

## 7. Modalités de remboursement de l'aide avancée par le professionnel

### 7.1 Enregistrement de la déclaration à la commande (DAC)

Afin de s'assurer de la disponibilité budgétaire, chaque demande de paiement d'une aide à la location sociale doit avoir fait l'objet d'un enregistrement préalable par le professionnel sur le portail Extranet mis à disposition par l'Agence de services et de paiement

Au moment de la passation du bon de commande, le professionnel saisit les données nécessaires à sa déclaration à la commande dans le portail Extranet. Il dépose également les pièces justificatives attendues (a minima, le bon de commande ou le contrat de location à défaut).

Une estimation du montant d'aide est réalisée au regard des données déclarées.

Lors de l'enregistrement de la DAC, un contrôle de disponibilité des fonds attribués au dispositif est opéré.

La déclaration à la commande doit être validée dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de la signature du bon de commande.

## **7.2 Demandes de paiement des avances consenties par les professionnels**

Le professionnel de l'automobile saisit et valide les dossiers de demande de paiement dans le portail Extranet.

Le professionnel de l'automobile effectue la saisie de la demande de paiement à la livraison du véhicule.

Les demandes de paiement doivent être complètes, déposées et validées dans le portail Extranet, au plus tard dans les six mois suivant la date de versement du premier loyer.

## **8. Versement de l'aide par l'ASP**

L'ASP verse le montant d'aide en un seul versement au professionnel.

## **9. Contrôles**

Les contrôles sont réalisés auprès des professionnels ainsi que des bénéficiaires finaux. L'ASP effectue des contrôles *a priori* et *a posteriori* du paiement aux professionnels.

Les contrôles ont pour objectifs de vérifier, notamment :

- L'existence du véhicule,
- L'application des conditions d'éligibilité par le professionnel,
- Le respect des règles de non-cumul des aides mentionnées au point 2.4 du présent règlement.

Le bénéficiaire final (attestation) et le professionnel (enrôlement) sont informés qu'un refus de se soumettre au contrôle conduit à la restitution de l'aide ou de l'avance et que tout document listé pour déterminer le droit à l'aide doit être tenu à disposition et produit dans le cadre d'un contrôle.

### **9.1 Contrôle de second niveau après paiement (dit "contrôle administratif")**

L'ASP élabore la liste des dossiers à contrôler. Le processus de contrôle est le suivant :

- Récupération des pièces déposées par le professionnel dans le système d'information ;
- Réalisation du contrôle ;
- Demande de pièces complémentaires, le cas échéant ;
- Phase contradictoire en cas d'anomalie détectée ;

- Notification du résultat du contrôle ;
- Ordre de recouvrer en cas d'anomalie avec impact financier.

La sélection des dossiers à contrôler s'effectue via une technique statistique intégrant une analyse de risque.

### **9.2 Contrôle a priori des professionnels avec contrôle visuel à distance (CVAD)**

L'ASP élabore la liste des dossiers à contrôler. Le contrôle est réalisé avec une application audio et vidéo permettant une prise d'information en direct.

### **9.3 Contrôle sur place**

L'ASP peut mettre en place des contrôles avec visite sur place chez le bénéficiaire final afin de vérifier, notamment, les caractéristiques du véhicule loué, en concordance avec le dossier administratif du professionnel, l'éligibilité du locataire et la tenue de ses engagements de conservation du véhicule.

## **10. Traitement des réclamations et des recours**

Les professionnels peuvent déposer un recours administratif, ou un recours contentieux devant le tribunal administratif lorsque les décisions prises à son encontre lui sont défavorables (résultats de contrôle en anomalie)

### **10.1 Les recours administratifs**

Le requérant peut effectuer 2 types de recours administratifs :

- Le recours gracieux : le recours est adressé à l'ASP. L'ASP :
  - o Instruit la réclamation ;
  - o Notifie les suites données au requérant (acceptation ou rejet motivé) ;
  - o Procède aux régularisations, le cas échéant
- Le recours hiérarchique (ADEME) : le recours administratif est adressé à l'autorité à laquelle est subordonnée celle qui a pris la décision contestée. Un recours hiérarchique peut être déposé sans avoir fait au préalable l'objet d'un recours gracieux ou sans attendre qu'une réponse au recours gracieux ait été produite.

### **10.2 Les recours contentieux**

Les recours contentieux sont adressés par les professionnels et les bénéficiaires de l'aide auprès du tribunal administratif territorialement compétent.

La gestion des contentieux administratif relève de l'ASP.

## **11. Traitement des pénalités**

Selon l'article L115-1 du Code des relations entre le public et l'administration, sous réserve des dispositions prévoyant des sanctions spécifiques, lorsque le bénéficiaire d'une aide publique attribuée par une administration, au sens du 1° de l'article L. 100-3, ou un établissement public industriel et commercial l'a indûment obtenue en fournissant des informations inexacts ou incomplètes, la somme à restituer est assortie d'une majoration :

- 1° De 50% en cas de manquement délibéré ;

2° De 100 % en cas de manœuvres frauduleuses.

La majoration est liquidée et recouvrée selon les mêmes règles que celles applicables à la récupération de l'aide.

Il est expressément convenu que l'Agence de services et de paiement est chargée, pour le compte de l'ADEME, d'appliquer les éventuelles majorations aux bénéficiaires finaux ou aux professionnels de l'automobile, en fonction de la responsabilité respective des parties dans la survenance de la faute.

## 12. Conservation et archivage

Les professionnels enrôlés avec l'ASP, dans le cadre de l'avance de l'aide à la location sociale tiennent à disposition de l'Agence, et de tout corps de contrôle externe, l'ensemble des documents nécessaires à l'étude des conditions permettant l'attribution de l'aide.

Ils sont également responsables de leur conservation pendant une durée de dix ans après le dépôt du dossier de demande de paiement sur le portail Extranet.

## 13. Assistance des professionnels

L'ASP est chargée de mettre en œuvre un dispositif d'assistance auprès des professionnels. Elle s'effectue par le biais du canal téléphonique.

Le numéro vert suivant est utilisé : 0800 74 74 00.

Les horaires d'ouverture du centre d'appel sont les suivants :

Du lundi au vendredi : 9h00 – 12h00 / 13h30 – 17h00.

L'assistance téléphonique porte sur les trois thématiques suivantes :

- Informations générales sur le dispositif
- Usage des différents Système d'information
- Suivi de dossier

Le professionnel ne peut en aucune façon demander à l'assistance de statuer et/ou d'engager sa responsabilité sur la conformité des pièces justificatives déposées.

L'ASP met à disposition les ressources, les supports documentaires et techniques nécessaires et utiles auprès des professionnels.