

ECORENOVE CARENE

CHARTRE D'ACCOMPAGNEMENT QUALITE DES ENTREPRISES

Ce document résume le contenu de la chartre d'accompagnement que l'entreprise devra s'engager à respecter pour pouvoir consulter les projets mis en ligne par les propriétaires sur la plateforme Ecorenove Carene. Elle est valable sur la durée d'existence du dispositif d'accompagnement par la plateforme.

La présente chartre d'engagement relative à la plateforme Ecorenove Carene est conclue entre :

La CARENE, représentée par son Vice-président en charge de l'Habitat, Jérôme DHOLLAND.

Et

L'entreprise ou l'artisan :

Raison sociale :

Représenté-e par Madame - Monsieur :

En sa qualité de :

Préambule

Cette chartre est conclue entre ces deux parties en vue d'assurer sur le territoire de l'agglomération nazairienne, le bon fonctionnement du nouveau service public d'accompagnement des particuliers à la rénovation énergétique de leur logement.

Ce service est assuré par la plateforme de la rénovation énergétique Ecorenove Carene, accessible aux entreprises depuis le site www.ecorenove-carene.fr. Il vise à faciliter les démarches des particuliers dans toutes les étapes de leur projet de rénovation, en favorisant la mise en relation avec des professionnels experts de la rénovation énergétique de qualité : le conseiller plateforme et les entreprises et artisans RGE¹ installés sur le territoire.

La présente chartre s'adresse donc aux professionnels du bâtiment (entreprises et artisans) intervenant dans le secteur des travaux d'économie d'énergie (fourniture et pose d'isolants, installations de systèmes de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire, de ventilation, de menuiseries extérieures etc.) souhaitant accompagner des particuliers suivis par la plateforme, dans leur travaux de rénovation. L'adhésion du professionnel à la présente chartre témoigne de sa volonté d'apporter une prestation de qualité aux propriétaires bénéficiant d'un accompagnement par la plateforme Ecorenove Carene.

¹ Dès lors qu'elles interviennent sur des travaux d'économies d'énergie.

Par la signature de cette charte, la CARENE atteste respecter les engagements qui suivent :

Promouvoir le professionnel

- Mettre à disposition un compte personnalisé dans l'espace « entreprise » dans la plateforme internet www.ecorenove-carene.fr,
- Fournir un « kit de communication » relatif à la plateforme ECORENOVE CARENE comprenant flyers et affichettes, remis au professionnel qui pourra y apposer son cachet et les diffuser auprès de sa clientèle*,
- Présenter des chantiers exemplaires réalisés auprès du grand public à travers :
 - o Une rubrique « Chantiers exemplaires » sur la plateforme internet,
 - o L'organisation de visites de chantiers par le réseau de la plateforme et de l'EIE.

Sensibiliser et former le professionnel

- Organiser des actions de formation sur le thème de la rénovation énergétique,
- Mettre en place un dispositif de « formation-action » permettant aux professionnels de se former sur des techniques de rénovation énergétique performante*.

Favoriser la participation du professionnel

- Impliquer le professionnel dans les instances réunissant tous les acteurs de la plateforme de la rénovation énergétique ECORENOVE CARENE (une fois par an)*,
- Proposer de participer à des ateliers techniques organisés par la CARENE (Type Forum Energie et Habitat)*.

Assurer le bon état de fonctionnement de la plateforme internet

- Prendre en compte des difficultés ou dysfonctionnements signalés par le professionnel à l'administrateur de la plateforme internet www.ecorenove-carene.fr,
- Corriger ou modifier des erreurs signalées concernant les rubriques de la plateforme internet www.ecorenove-carene.fr.

*Dispositifs en cours de création.

Le signataire de la présente charte atteste du respect des engagements qui suivent :

Compétences en matière de travaux de rénovation thermique

- Disposer de compétences justifiées par une formation qualifiante ou diplômante et/ou avoir suivi des formations continues aux économies d'énergie dans le bâtiment (dès lors que le professionnel intervient sur une prestation d'économies d'énergie,
- Etre en capacité de conseiller des solutions techniques pertinentes pour concilier performance énergétique des logements, confort thermique des ménages, qualité esthétiques générale du bâti et maîtrise des coûts,
- Adopter une posture de dialogue et d'échange avec le propriétaire ainsi qu'avec le conseiller plateforme qui a participé à affiner et prioriser les travaux de rénovation avec le particulier,
- Le cas échéant, remettre des notices et documents relatifs à l'utilisation et entretien des équipements qu'il installe, lorsque ces documents existent, ou préciser la nécessité éventuelle de prévoir une maintenance.

Engagement administratif – juridique

- Etre à jour de ses cotisations sociales et fiscales,
- Justifier des garanties découlant de l'article 1792 du code civil et entre autre d'être assuré pour les travaux à réaliser (assurance responsabilité civile et garantie décennale) et pour la période concernée des travaux,
- Être en mesure de justifier les informations qu'il mentionnera sur son profil plateforme (qualifications notamment),
- Se rendre aux réunions de restitution et de bilan organisées conjointement par la CARENE et les syndicats de professionnels, une fois par an, sur le dispositif ECORENOVE CARENE,
- En cas de sous-traitance : l'entreprise partenaire s'engage, concernant les travaux soumis à l'éco-conditionnalité, à ne sous-traiter qu'en direct auprès d'une autre entreprise partenaire de la plateforme ayant le label RGE correspondant aux travaux pour lesquels elle est sollicitée.

Engagement qualitatif

La liste suivante constitue un rappel de ce qu'est la réglementation et ne vient pas ajouter de contraintes particulières à l'exercice de l'activité de l'entreprise.

- De manière générale l'entreprise s'engagera à réfléchir à une solution d'offre en groupement d'entreprise si le porteur du projet manifeste ce souhait.
- Pour la réalisation du devis :

- Se rendre sur site avant établissement d'une offre,
 - Réaliser le devis conformément aux articles R-111-1 à R-111-3 du code de la consommation. Il comprendra notamment :
 - La date du devis, les coordonnées de la société et du client, l'adresse du chantier, la durée de validité du devis,
 - La date de début des travaux ou de la prestation, ainsi que la date d'exécution des travaux (en pratique à minima le délai d'intervention à partir de la signature du devis),
 - Le décompte détaillé de chaque prestation, en quantité et en prix unitaire (équipements, matériaux installés, main d'œuvre...),
 - Le prix de la main d'œuvre, les frais de déplacement et les frais d'établissement du devis,
 - Le prix de la prestation hors taxes et toutes taxes comprises en précisant les différents taux de TVA appliqués.
 - Les conditions du service après-vente (garantie notamment),
 - Le nom et les coordonnées de l'assurance ainsi que la zone territoriale de la couverture d'assurance, le N° de contrat de police ainsi que la période de couverture,
 - Une clause d'information sur la médiation en cas de litige,
 - La copie des attestations d'assurance (loi « Macron » du 6 août 2015).
 - Le devis devra détailler :
 - La date de visite préalable à l'établissement du devis de l'entreprise qui va installer ou poser (ou sur la facture qui a installé ou posé) les équipements matériaux ou appareils pour valider leur adéquation au logement,
 - La définition explicite des travaux (par exemple : isolation thermique par l'extérieur des murs extérieurs, remplacement des menuiseries, installation d'une pompe à chaleur air/eau),
 - Les performances justifiées des éléments mis en œuvre ainsi que les normes ($R = 4,5 \text{ m}^2 \cdot \text{K/W}$ selon la NF EN 12664, $U_w = 1,4 \text{ W}/(\text{m}^2 \cdot \text{k})$ selon la NF EN 14 351-1 et $S_w = 0,37$ (ou 37%) selon la XP P 50-777, $E_{tas} = 103,7\%$, etc.)
 - Pour certains travaux (isolation, menuiseries), le rapport avec la quantité totale existante (250 m² soit 100% des murs, 4 menuiseries sur 7),
 - La copie du (des) certificat(s) de qualification RGE de l'année en cours,
 - Les surfaces en m² et puissances pour les équipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire utilisant l'énergie solaire thermique.
 - Le devis précisera également :
 - Les modalités de paiements de la prestation,
 - Les éléments permettant de qualifier les matériaux et équipements (marques, certificat ACERMI, références, coefficients de performances...),
 - Si les certificats d'économie d'énergie sont valorisés par l'entreprise.
 - Le devis sera transmis au plus tard **15 jours ouvrés** après la visite.
- Pour la réalisation des travaux :

- Réaliser les travaux dans le respect des règles de l'art (DTU, avis techniques...),
 - Alerter le propriétaire avant toute modification dans la réalisation des travaux par rapport au devis.
- Dans le cadre d'un projet BBC Rénovation :
- Participer à la réunion de préparation de chantier servant à planifier l'ensemble des travaux,
 - Être présent lors du test d'étanchéité à l'air du bâtiment (intermédiaire et final),
 - S'engager à corriger les travaux dépendant de son domaine si ces derniers se révèlent insuffisants pour atteindre l'objectif d'étanchéité de $Q4 < 0,8 \text{ m}^3/\text{h.m}^2$ dès lors que le rapport d'étanchéité à l'air témoigne de sa responsabilité.
- Pour la réalisation des factures :
- Réaliser les facturations à l'avancement des travaux (la demande d'un acompte étant possible pour la première facture),
 - Préciser la date de facturation et le délai de paiement,
 - Conserver dans la facturation l'ensemble des éléments permettant de qualifier les travaux réalisés (voir le devis) à minima :
 - La date de visite préalable à l'établissement du devis de l'entreprise qui va installer ou poser (ou sur la facture qui a installé ou posé) les équipements matériaux ou appareils pour valider leur adéquation au logement,
 - La définition explicite des travaux (par exemple : isolation thermique par l'extérieur des murs extérieurs, remplacement des menuiseries, installation d'une pompe à chaleur air/eau),
 - Les performances justifiées des éléments mis en œuvre ainsi que les normes ($R = 4,5 \text{ m}^2.\text{K}/\text{W}$ selon la NF EN 12664, $U_w = 1,4 \text{ W}/(\text{m}^2.\text{k})$ selon la NF EN 14 351-1 et $Sw = 0,37$ (ou 37%) selon la XP P 50-777, $Etas = 103,7\%$, etc.),
 - Pour certains travaux (isolation, menuiseries), le rapport avec la quantité totale existante (250 m² soit 100% des murs, 4 menuiseries sur 7),
 - La copie du (des) certificat(s) de qualification RGE de l'année en cours,
 - Les surfaces en m² et puissances pour les équipements de chauffage ou de fourniture d'eau chaude sanitaire utilisant l'énergie solaire thermique.
 - Préciser la date de règlement du propriétaire pour chaque facture acquittée (justificatifs nécessaires pour les crédits d'impôts) avec le cachet de l'entreprise,
 - Fournir au propriétaire, **au moment de la facturation définitive**, le dossier des ouvrages exécutés comprenant l'ensemble des, plans de recollement, notices techniques, de fonctionnement et d'entretien, certificats, garanties, plans et photos éventuelles.

A l'issue des travaux, l'entreprise s'engagera à compléter le carnet de vie du bâtiment remis au propriétaire.

Par la signature de la présente charte, le professionnel du bâtiment accepte que ses coordonnées puissent faire l'objet d'un traitement informatique destiné à recenser les entreprises signataires de la charte. Le non-respect d'une des clauses de la présente charte par le signataire est susceptible d'une décision de retrait de l'entreprise de la plateforme ECORENOVE CARENE. Dans ces conditions, la mention « signataire de la charte ECORENOVE CARENE » dans les outils de communication et d'information n'est plus autorisée à compter de la décision de retrait.

| | |
|---|--|
| <p><u>Pour l'entreprise</u></p> <p>Secteur d'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Isolation du toit/combles <input type="checkbox"/> Isolation des murs <input type="checkbox"/> Chauffage, production eau chaude <input type="checkbox"/> Menuiseries <input type="checkbox"/> Autres travaux d'économie d'énergie (préciser) <p>Fait à.....</p> <p>Le</p> <p>Nom et prénom du représentant légal :</p> <p>.....</p> <p>Je m'engage à respecter les engagements décrits ci-dessus au profit des bénéficiaires de la plateforme de la rénovation énergétique ECORENOVE CARENE.</p> <p>Signature :</p> | <p><u>Pour la CARENE</u></p> <p>Le Président et par délégation, Le Vice-président en charge de l'Habitat, Jérôme DHOLLAND,</p> <p>Signature :</p> |
|---|--|

Afin que son inscription sur le site soit effective, le professionnel devra retourner cette charte signée au service Amélioration de l'Habitat dans un délai maximal de 10 jours ouvrés après inscription sur la plateforme en ligne www.ecorenove-carene.fr. L'adresse à laquelle le professionnel enverra la charte signée est la suivante :

*Service Amélioration de l'Habitat
4 avenue du Commandant l'Herminier
44605 SAINT NAZAIRE CEDEX*