



# Charte d'engagements des professionnels de la rénovation énergétique

## Préambule

Cette charte est conclue entre les Plateformes de la Rénovation Énergétique (PTRE) CARO Rénov', Rénov' Info Service et Plateforme Rochelaise de Rénovation Énergétique et les professionnels de la rénovation énergétique.

Les Plateformes sus-citées sont référencées comme Espaces Conseil France Rénov'. Elles délivrent une mission de service public d'accompagnement à la rénovation énergétique pour les territoires suivants :

- Communauté d'Agglomération Rochefort Océan / CARO Rénov'
- Communautés de Communes Aunis Sud, Aunis Atlantique et Vals de Saintonge Communauté / Rénov' Info Service
- Communauté d'Agglomération de La Rochelle / Plateforme Rochelaise de Rénovation Énergétique

La loi Climat et Résilience, promulguée le 24 août 2021, a entériné la création d'un service public de la rénovation ainsi que la création d'accompagnateurs dédiés (article 164). Ceci a permis la création de PTRE, services publics de la rénovation énergétique, sur les territoires.

Les Plateformes se posent en guichets uniques neutres et gratuits de la rénovation énergétique de l'habitat privé.

Elles visent à faciliter les démarches des particuliers et des copropriétés lors de chaque étape de leur projet de rénovation, en favorisant la mise en relation avec des professionnels Reconnus Garants de l'Environnement (RGE).

Les 3 PTRE ont pour ambition de massifier les chantiers de rénovation énergétique performante et de niveau BBC Rénovation<sup>1</sup>, favoriser le recours aux matériaux biosourcés et développer le recours aux énergies renouvelables.

Elles s'engagent à soutenir l'activité locale du secteur du bâtiment par une simplification des démarches et une identification pour le grand public des professionnels de qualité.

Les services des Plateformes s'adressent aux 356 000 habitants des territoires sus-cités. Services publics, les Plateformes veillent à proposer une équité dans l'accompagnement des particuliers, quel que soit leur lieu de résidence, de revenu ou de leur autonomie dans la gestion et le suivi de leur projet.

**Les Plateformes accompagnent et informent les particuliers de manière neutre et indépendante. L'activité de commerce ne relève pas des compétences des Plateformes.**

---

## Conditions d'affiliation du professionnel

Disposer d'une ou plusieurs qualifications « RGE Travaux » ou « RGE Etudes » en cours de validité, et ce en lien avec les prestations proposées à la clientèle

Pour les architectes, être inscrit auprès de l'Ordre des Architectes

Etre à jour des assurances Responsabilité Civile professionnelle (assurance responsabilité civile générale et assurance responsabilité décennale L241-1 code des assurances) et des assurances spécifiques liées à son activité

Etre inscrit au registre du Commerce et des Sociétés ou à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat ou à l'ordre des architectes

Ne pas être en situation de faillite personnelle, ne pas être admis au redressement judiciaire sans justifier d'une habilitation à poursuivre d'une activité

## Engagements du professionnel

### Commercialisation éthique des services

S'engager à se déplacer sur le chantier avant toute remise de devis

---

<sup>1</sup> Bâtiment Basse Consommation soit, en moyenne, une consommation maximum fixée à 80kWh/m<sup>2</sup>/an. Plus d'information: <https://www.effinergie.org/web/labels/renovation>

S'engager à respecter le formalisme des devis, note de dimensionnement (certains systèmes de chauffage) et factures afin de faire apparaître les informations nécessaires à l'obtention des aides à la rénovation énergétique et les conditions d'utilisation des certificats d'économie d'énergie

Réaliser les travaux dans le respect des règles de l'art (DTU, avis technique ...)

Installer des matériaux ou équipements qui répondent aux critères de performance demandés par le client ou qui sont préconisés par un audit énergétique ou une visite technique réalisés dans le cadre de l'accompagnement par la Plateforme du territoire le cas échéant

Communiquer de façon claire auprès du particulier sur l'ajout de travaux supplémentaires, créer de nouveaux devis et de nouvelles factures le cas échéant

Employer un personnel salarié ou sous-traitant qualifié et déclaré auprès du particulier. S'assurer que les sous-traitants répondent aux engagements de la présente charte

S'engager, tant que faire se peut, à solliciter prioritairement les entreprises signataires de cette présente charte afin de réaliser un lot de travaux tel que défini par le particulier

Quand c'est possible, s'engager à proposer une option de devis avec un matériau biosourcé

S'engager à réaliser un procès-verbal de réception de l'ouvrage avec le particulier

Aider à la définition du projet du particulier en l'amenant vers la rénovation énergétique globale

Avertir des éventuelles contraintes liées au chantier à réaliser

### **Si le professionnel exerce en copropriété :**

▪ En prenant connaissance du contenu des cahiers des charges<sup>2</sup> produits par l'Agence Parisienne du Climat (APC) et réalisés en concertation avec les professionnels pour les prestations suivantes, et en les citant comme critères de qualité :

- Référentiel « Réalisation du Diagnostic Technique Global (DTG) »

- Cahier des charges « maîtrise d'œuvre : rénovation architecturale et énergétique de copropriété » ;

- Cahier des charges « Mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage ».

---

<sup>2</sup> ressources accessibles sur le site web <https://www.coachcopro.com/ressources>

## Gestion des délais

S'engager à réaliser une visite au maximum 15 jours ouvrés après la prise de contact avec le particulier

S'engager à remettre un devis au maximum 15 jours ouvrés après la visite réalisée au domicile du particulier

Dans le cas d'audits énergétiques, s'engager à remettre son devis à jour au maximum un mois après la restitution de l'audit au particulier

NB: En cas d'impondérable empêchant le professionnel de respecter ces délais, le professionnel s'engage à informer le particulier le plus tôt possible, en précisant le délai envisagé

## S'engager dans une logique partenariale avec les Plateformes

Chaque année, participer à au moins une animation réalisée par l'une des trois Plateformes.

Chaque année, répondre à au moins un sondage proposé par les Plateformes (ex: retour d'expérience sur les animations, retours terrain, participation etc)

S'engager à suivre la veille concernant les matériaux biosourcés proposée par les Plateformes.

Communiquer auprès de l'une des Plateformes à l'initiative de cette charte toute mise à jour de ses coordonnées ainsi que tout changement de situation (changement d'adresse, numéro de SIRET, perte ou obtention d'une qualification RGE, changement de statut et/ou de situation administrative ...)

Informerses clients de l'existence de la Plateforme référente sur leur territoire et encourager au plus tôt ces derniers à la solliciter en s'appuyant sur les flyers de présentation disponibles

Accepter que le conseiller de la plateforme accompagnant le particulier dans son projet puisse faire des préconisations de travaux et une estimation globale et approximative des coûts de travaux en amont de la visite de l'entreprise

En cas de désaccord sur les préconisations de travaux, contacter en priorité le conseiller plateforme afin d'analyser le différend, de convenir avec lui d'une solution consensuelle et revenir vers le client en conséquence

# Engagements des Plateformes

## Mettre en avant la rénovation énergétique et ses acteurs

Faciliter la mise en relation du professionnel avec le particulier

S'engager à présenter les professionnels signataires via un annuaire permettant au particulier d'identifier leur proximité géographique. Le mode de présentation mettra en relief les techniques/matériaux spécifiques de chacun (ex: pose d'isolants biosourcés, travail en copropriété, énergies renouvelables...)

S'engager à accompagner le particulier dans ses demandes de subventions (nationales, locales, spécifiques)

Assurer une communication via les canaux mobilisables (site web, réseaux sociaux...) pour que le grand public ait des informations claires sur les subventions mobilisables pour la rénovation énergétique

S'engager à réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des particuliers qui permettront d'évaluer la qualité de leur parcours d'accompagnement ainsi que les points de la présente charte

Valoriser le travail des professionnels à l'intention du grand public via la création de contenu promotionnel de la rénovation énergétique et sa publication (site web, presse, vidéo...)

S'engager à proposer des animations trimestrielles sur les territoires portant sur la performance énergétique du logement, promotion des isolants biosourcés et des énergies renouvelables.

Se rendre disponible pour répondre aux besoins des professionnels signataires et adapter le contenu d'animations et sujets d'actualité aux attentes de ces derniers

Remettre aux professionnels un kit de présentation des Plateformes à destination des particuliers

A la demande du professionnel, s'engager à venir ponctuellement à sa rencontre dans ses locaux en fonction des disponibilités des parties

## Engagements entre Plateformes et partenaires (CAPEB 17, FFB 17 et Odeys)

### Administrer la charte d'engagements

L'annexe 1 présente le schéma de gouvernance de la charte d'engagements.

Sur une base annuelle, se réunir en instance afin d'évaluer les retours sur la charte d'engagements.

Si nécessaire, un travail de réécriture sera initié, validé en instance et proposé au vote des élus des membres de l'instance (Plateformes, CAPEB17, FFB17, Odeys).

Les retours provenant des parties prenantes suivantes seront considérés:

- professionnel signataire de la charte d'engagements
- usager de l'une des trois Plateformes
- membre de l'instance

Le professionnel partenaire et ses représentants seront informés des modifications de la charte d'engagements pour ajustements éventuels. Dès lors que ces modifications sont validées, le professionnel s'engage à les appliquer dès lors qu'elles concernent ses engagements

L'annexe 2 présente le process de qualification d'un litige professionnel / particulier par une Plateforme.

L'annexe 3 présente les litiges considérés par l'instance et leur niveau de gravité.

Seuls les litiges dont le niveau de gravité est de 1 ou 2 provoquent la convocation de l'instance de suivi.

Si un cas d'exclusion provisoire d'un professionnel est invoqué par une Plateforme, l'instance de suivi devra être convoquée sous un mois afin de statuer d'une réponse à donner.

Le professionnel qui souhaite se désengager de la présente charte doit le signifier par écrit à la Plateforme de son territoire.

## Engagements spécifiques entre Plateformes et partenaires

Faire connaître les Plateformes et leur travail sur les territoires concernés

Échanger régulièrement sur les sujets liés à la rénovation énergétique et repérer les freins aux actions de rénovation énergétique

Capitaliser les bonnes pratiques du territoire, valoriser les opérations exemplaires de rénovation énergétique et mettre en avant les professionnels signataires

Réaliser un travail de veille afin de permettre l'acculturation ou la mise à jour des connaissances des professionnels signataires

Pour les Plateformes, faire connaître les offres de formation locales portées par les partenaires

Porter ensemble des actions ciblant les enjeux importants en rénovation énergétique (développement de l'offre biosourcé, des énergies renouvelables ...)

Fait à \_\_\_\_\_  
Le \_\_/\_\_/\_\_

Pour la FFB 17,

.....,

Président

Pour la CAPEB 17,

.....,

Présidente

Pour ODEYS,

.....,

Président

Pour la Communauté  
d'Agglomération de La Rochelle,

.....,  
.....

Pour la Communauté  
d'Agglomération de Rochefort  
Océan,

.....,  
.....

Pour la Communauté de  
Communes  
AUNIS ATLANTIQUE

.....,  
.....

Pour la Communauté de  
Communes  
AUNIS SUD

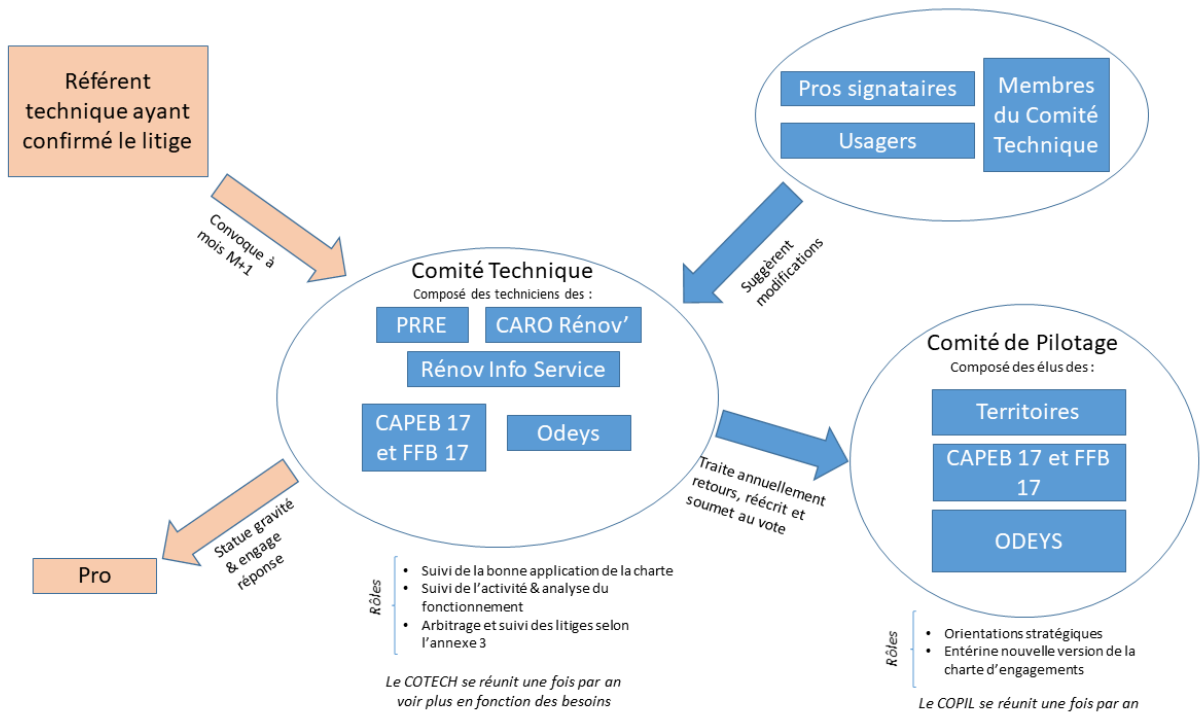
.....,  
.....

Pour la Communauté de  
Communes  
VALS DE SAINTONGE  
COMMUNAUTE

.....,  
.....

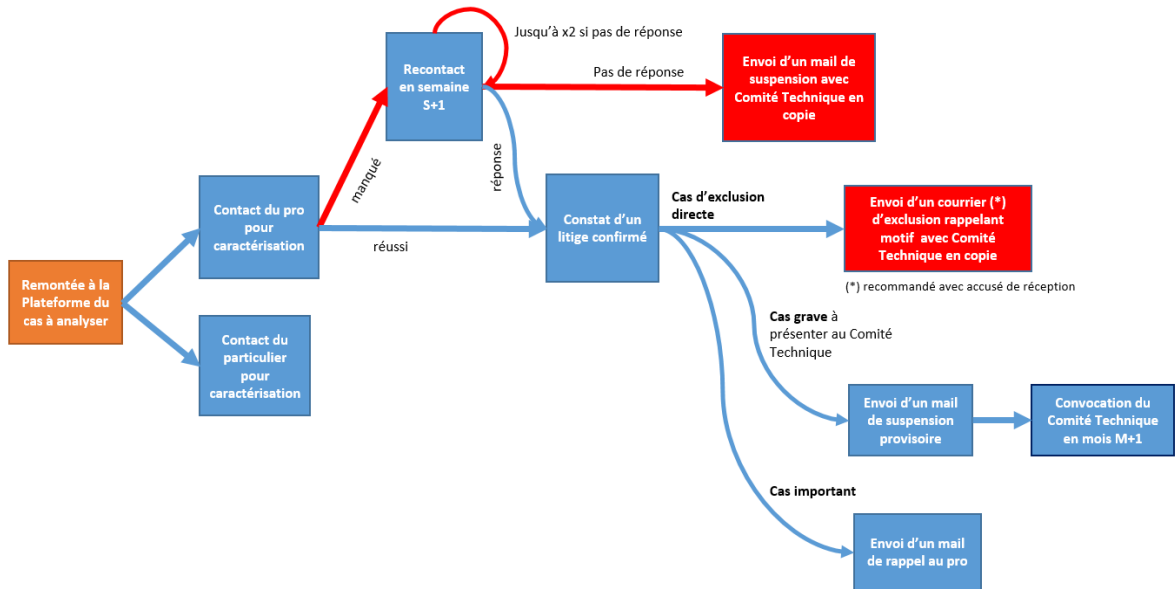
# Annexe 1 : Gouvernance de la charte d'engagements

Schéma de gouvernance de la charte d'engagements





# Annexe 2 : Process de qualification et traitement des litiges pros <-> usagers



## Annexe 3 : Présentation des cas pouvant amener l'exclusion d'un professionnel

	Exemple concret (si nécessaire)	Niveau de gravité 1 : excluant 2 : grave 3 : important	Action de la Plateforme	Action du Comité Technique (COTECH)
<b>L'entreprise partenaire ne respecte plus les critères d'affiliation de la charte</b>	<i>Assurances ou certificats RGE expirés, faillite ...</i>	1	-Si pas RGE, demande de preuve de dépôt en cours -Sinon, courrier (*) d'exclusion directe	
<b>L'entreprise partenaire a eu de graves atteintes à la commercialisation de ses services</b>	<i>Pas de visite de la partie à rénover</i>	2	-Envoi d'un mail de suspension directe de l'entreprise  -Présentation du cas en Comité Technique	-envoi d'une info de mise en garde  -si récidive dans l'année ou année N+1, envoi d'un courrier (*) d'exclusion
	<i>conseil erroné manifeste sur les aides</i>	1	-Envoi d'un mail de suspension directe de l'entreprise  -Présentation du cas en Comité Technique	-Envoi d'une info de mise en garde  -Si récidive dans l'année ou année N+1, envoi d'un courrier (*) d'exclusion
	<i>Sous-traitance non déclarée d'un lot éligible aux subventions</i>	1	-Envoi d'un mail de suspension directe de l'entreprise  -Présentation du cas en Comité Technique	-Envoi d'une info de mise en garde  -Si récidive dans l'année ou année N+1, envoi d'un courrier (*) d'exclusion

<p><b>L'entreprise partenaire n'informe pas de l'existence d'une Plateforme sur son territoire</b></p>		<p>3</p>	<p>Envoi d'un mail de à l'entreprise rappelant cet engagement</p>	
<p><b>L'entreprise partenaire ne vient à aucun événement proposé par la Plateforme, ni ne répond à aucun sondage</b></p>		<p>2</p>	<p>-Envoi d'un mail rappelant cette obligation au pro tous les 6 mois</p> <p>- Si aucune participation sous 12 mois suite au premier rappel, envoi d'un courrier (*) d'exclusion directe</p>	
<p><b>L'entreprise partenaire n'a pas une démarche commerciale en phase avec la volonté des Plateformes</b></p>	<p><i>Cas répétés d'incohérences de propositions techniques ne permettant pas de s'intégrer dans une rénovation performante</i></p>	<p>2</p>	<p>-Envoi au pro d'un mail de rappel au motif de l'inadéquation avec le travail des Plateformes</p> <p>-Présentation du cas en Comité Technique</p>	<p>-Envoi d'une info de mise en garde</p> <p>-Si plusieurs cas dans l'année ou en année N+1, envoi d'un courrier (*) d'exclusion</p>

(\*) courrier recommandé avec accusé de réception