



AMELIO
L'HABITAT DURABLE DANS LA MEL

CHARTRE DE PARTENARIAT DES ENTREPRISES DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE AVEC LA MEL DANS LE CADRE DE L'OFFRE AMELIO

CONTEXTE

La Métropole Européenne de Lille (MEL) s'est engagée à rénover massivement l'habitat ancien et à lutter contre la précarité énergétique sur son territoire.

Elle a développé un réseau de conseil et d'accompagnement gratuit, AMELIO, organisé autour de la Maison de l'Habitat durable, des espaces info énergie et des équipes du programme AMELIO + et de la Concession de service public AMELIO Pro. Celles-ci proposent un accompagnement personnalisé pour le montage de projets de rénovation des ménages métropolitains.

AMELIO+ accompagne gratuitement les ménages en-dessous des plafonds de ressources de l'Anah avec **un objectif de 6000 logements rénovés sur la période 2018 - 2022.**

AMELIO Pro, est un accompagnement payant des ménages au-dessus des plafonds de ressources de l'Anah, notamment les ménages des classes intermédiaires dont **l'objectif est la réalisation de 1660 rénovations d'ici 2022.**

CHARTRE AMELIO DE PARTENARIAT DES ENTREPRISES DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Les équipes d'AMELIO+ et d'AMELIO Pro sont dénommées « opérateurs de la rénovation énergétique » ou opérateurs AMELIO. Ils sont des tiers de confiance pour l'entreprise et pour le particulier.

Les entreprises signataires de la charte et enregistrées sur la plateforme sont dénommées « entreprises partenaires », elles contribuent au succès du dispositif AMELIO.

Les particuliers, aussi nommés clients, sont les ménages qui bénéficient de l'accompagnement des opérateurs AMELIO et des services des entreprises.

OBJET DE LA PRÉSENTE CHARTRE

Cette charte vise à fédérer le plus grand nombre d'acteurs publics et privés qui ont en commun le souhait d'atteindre les **objectifs de rénovation énergétique des logements de la MEL** et portent, à cet effet, une ou plusieurs actions dédiées. **La présente charte a pour objet de définir les règles de partenariat avec les entreprises dans le cadre de l'offre AMELIO et de permettre aux particuliers d'identifier les engagements pris dans le cadre d'AMELIO Pro.**

Cette charte n'a toutefois pas valeur à asseoir une quelconque exclusivité des travaux aux professionnels signataires. Les propriétaires restent maîtres de leurs décisions. En conséquence, ils bénéficient de la liberté totale de sélectionner le professionnel de leur choix.

ENGAGEMENTS D'AMELIO Pro

Afin de permettre à tous d'atteindre les objectifs de rénovation énergétique des logements de la MEL, AMELIO Pro s'engage sur les points suivants :

Mettre en relation les entreprises partenaires avec des particuliers qualifiés

- 1. Pré-qualifier les projets de travaux des particuliers** afin d'établir un planning d'interventions cohérent et adapté aux travaux à réaliser tout en accompagnant la répartition des tâches et responsabilités.
- 2. Accompagner les particuliers dans la formulation de leur demande de devis** auprès des entreprises partenaires en **limitant à 3** le nombre de demandes de devis par corps de métier de chaque particulier.
- 3. Animer des campagnes de communication publicitaires AMELIO Pro ambitieuses et régulières** pour toucher de nouveaux particuliers.

CHARTRE AMELIO DE PARTENARIAT DES ENTREPRISES DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

- 4. Valoriser la plateforme AMELIO Pro et les entreprises partenaires** auprès des particuliers par différentes actions de communication et marketing.
- 5. Accompagner l'expression d'avis clients** sur les travaux réalisés pour encourager à l'utilisation de la plateforme et le recours aux entreprises partenaires.
- 6. Mettre à disposition des entreprises partenaires des outils de communication** qui lui permettront de renseigner ses prospects sur l'offre AMELIO.

Animer la relation entre les entreprises partenaires et opérateurs AMELIO

- 7. Assurer l'animation d'un club des entreprises partenaires** via des rencontres fédératrices mensuelles.
- 8. Communiquer la liste des entreprises partenaires dans la charte** auprès de tous les opérateurs AMELIO qui accompagnent des particuliers.
- 9. Accompagner l'entreprise dans son utilisation de la plateforme AMELIO Pro** et mettre à disposition des entreprises partenaires le guide d'usage de la plateforme.
- 10. Encourager les échanges entre partenaires et entreprises** via des focus thématiques techniques, des visites d'entreprises et des visites de chantiers.
- 11. Proposer aux entreprises de travailler sous forme de groupement** pour conduire des chantiers de rénovation énergétique performante.
- 12. Transmettre à l'ensemble des opérateurs AMELIO la liste de toutes les entreprises partenaires** (doublon avec le 8.)
- 13. Élaborer un bilan qualitatif et quantitatif du dispositif AMELIO Pro** pour permettre une amélioration des pratiques et de la plateforme.

ENGAGEMENTS DES ENTREPRISES SIGNATAIRES

L'adhésion à la charte démontre l'intérêt de l'entreprise partenaire à apporter une réponse qualitative aux propriétaires. Le respect de cette charte est une condition nécessaire à l'utilisation des outils AMELIO.

L'entreprise partenaire s'engage à :

Répondre aux critères d'adhésion à la charte

- 1. Être titulaire de la mention « RGE » et fournir ses certificats annuels** (Certificat RGE, Qualibat, Qualit'EnR, Qualif'Elec...) pour les expertises référencées sur la plateforme.
- 2. Fournir ses attestations d'assurances et se tenir à jour des cotisations** (responsabilité civile, décennale, coordination de chantier de rénovation thermique globale, ...) correspondant aux différents corps de métier proposés.
- 3. Adapter ses procédures, informer et former ses équipes aux nouvelles réglementations/modalités** pour les mettre en œuvre dès leur date d'application.
- 4. Réaliser des travaux respectant l'ensemble des exigences de la réglementation CEE** et utiliser uniquement des équipements et matériaux éligibles à la réglementation des CEE. Se renseigner sur ces exigences en amont de l'engagement des travaux (e.g. date de la commande, de la validation du devis...).
- 5. Concéder la gestion des CEE à AMELIO Pro** et se rendre disponible pour tout complément d'information demandé pour le montage des dossiers de demande.

Respecter les modalités de relation aux particuliers

- 6. Contacter le client en demande d'un devis** dans les 72h suivant la réception de la demande envoyée par la plateforme, envoyer son devis chiffré au client et le notifier sur la plateforme AMELIO au maximum 14 jours après le rendez-vous, sauf délais convenu entre les parties.
- 7. Etablir ses devis et ses factures en respectant les mentions administratives et techniques obligatoires qui permettront au client d'obtenir facilement les subventions, les crédits bancaires ou les aides fiscales (CEE, ...)** auxquels il a droit. Lorsqu'une pièce justificative est signée au nom d'une personne morale, elle doit comporter les nom, prénom et qualité du signataire. Promouvoir via ses devis des solutions respectueuses de l'environnement, en proposant systématiquement, lorsque la nature des travaux le permet des matériaux et solutions environnementales.
- 8. Recontacter le client** dans le but de connaître sa décision.
- 9. Faire remplir au maître d'ouvrage un bon pour accord** et l'informer de la date prévisionnelle de début du chantier et de la durée de celui-ci. Contacter le propriétaire au moins 7 jours avant l'arrivée sur le chantier.

Réaliser des chantiers en s'assurant de

CHARTRE AMELIO DE PARTENARIAT DES ENTREPRISES DE LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

- 10. Respecter le cahier des charges du client**, ainsi que les règles de l'art, les guides et recommandations professionnelles RAGE (Règles de l'Art Grenelle de l'Environnement 2012), les documents techniques unifiés et avis techniques ; informer AMELIO Pro si des éléments viennent faire obstacle à un travail de qualité. S'engager à vérifier avec le client la qualité des travaux réalisés par la production d'un procès-verbal de réception.
- 11. Coordonner efficacement son intervention avec les autres corps de métier** sur les interfaces entre nos travaux et privilégier l'approche en groupements d'entreprises dans le cadre de chantiers de rénovation complète et performante, afin de permettre la bonne atteinte des objectifs énergétiques attendus par le client.
- 12. Assurer le bon déroulement du chantier en s'assurant du respect des règles de l'art** (santé, sécurité) avec une vigilance relative à la propreté de mon chantier et en promouvant les solutions respectueuses de l'environnement, en proposant systématiquement, lorsque la nature des travaux le permet, une dépose propre des éléments pouvant être récupérés et revalorisés sur d'autres chantiers ou dans des filières de recyclage de produits
- 13. Communiquer auprès du client et de l'opérateur AMELIO de façon transparente et rapide sur les imprévus de chantier**. Cela pour discuter avec le client des solutions possibles, afin de maintenir avec lui une relation positive et de confiance.
- 14. Aider les clients à atteindre leurs objectifs de réduction des consommations d'énergie**, en les informant sur les bonnes pratiques d'utilisation, d'entretien et de maintenance des matériaux et/ou des équipements installés.
- 15. Accepter de faire l'objet d'enquêtes de satisfaction** portant sur la qualité du conseil dispensé, le déroulement du chantier et la satisfaction des travaux réalisés, sur tout ou partie des chantiers réalisés au travers de la plate-forme.

Collaborer avec les opérateurs AMELIO

- 16. Permettre l'organisation, sur certains chantiers et sous réserve d'accord du propriétaire, de visites collectives** pour servir d'exemple, notamment d'une rénovation globale qui intègre au moins trois corps d'état et/ou l'installation de matériaux ou systèmes innovants
- 17. Participer à la promotion de la plate-forme auprès des autres professionnels** pour répondre à l'ensemble de la demande et faire progresser la filière de la réhabilitation sur la métropole.
- 18. Participer à la promotion d'AMELIO auprès des particuliers** qui ne connaissent pas le dispositif et contribuer ainsi au bon développement de l'offre, particulièrement lorsque les travaux pour lesquels je suis sollicité ne font pas l'objet d'un ordonnancement cohérent (d'abord l'enveloppe et l'étanchéité à l'air, ensuite les systèmes énergétiques, et enfin les énergies renouvelables).

Assurer son maintien en compétence

- 19. Faire monter en compétence les salariés de mon entreprise en faisant suivre une formation pratique dispensée sur les plateaux techniques PRAXIBAT (CEPH A) aux personnels intervenant sur les chantiers des clients AMELIO Pro. Les premières formations étant à organiser dans un délai maximal de 1 an suivant l'inscription sur la plateforme.**
- 20. Se tenir informé des propriétés des matériaux ainsi que de leurs règles de mise en œuvre par le biais de guides préconisés, de formations adaptées et de rencontres avec les fabricants et distributeurs de matériaux.**
- 21. Participer aux événements organisés par AMELIO sur mon territoire**

MODALITÉS DE GOUVERNANCE DE LA CHARTE

Cette Charte a fait l'objet d'un travail collaboratif entre plusieurs acteurs publics et privés qui ont en commun le souhait d'atteindre les objectifs de la rénovation énergétique des logements anciens : MEL, Région Hauts-de-France, SPEE, CAPEB, SCOP BTP, FFB, Chambre des métiers et de l'artisanat.

Un Comité de suivi de cette charte est mis en place par les contributeurs précités et se réunira tous les 6 mois. Il a pour mission de partager des éléments de bilan qualitatif et quantitatif sur le fonctionnement du partenariat et de faire évoluer le contenu de la charte et les modalités de traitement des entreprises ne respectant pas les engagements pris. Si le non-respect des engagements de certaines entreprises est récurrent et met en défaut le dispositif AMELIO Pro, l'opérateur AMELIO se réserve le droit de l'exclure de la plateforme.

Signataires

Pour AMELIO Pro

Pour l'entreprise partenaire