

CHARTRE D’AFFILIATION

RÉNOVER Malin

**Plateforme Internet essonnienne
de la rénovation énergétique**

www.RENOVER-MALIN.fr

**Entreprises
et artisans
essonniens
avec mention
«RGE»**

ADEME



Agence de l'Environnement
et de la Maîtrise de l'Énergie



La présente Charte d'affiliation à la plateforme Internet essonnienne de la rénovation énergétique www.renover-malin.fr est conclue entre le Département de l'Essonne, représenté par le Président du Conseil départemental de l'Essonne,

Monsieur François DUROVRAY,

et

l'entreprise ou l'artisan :

Raison sociale :

Représenté-e par Mme - M. :

en sa qualité de :

Appelé-e « l'Affilié-e »

Préambule

Cette charte est conclue entre le Conseil départemental de l'Essonne et l'Affilié-e en vue d'assurer sur le territoire essonnien le bon fonctionnement du nouveau service public d'accompagnement des Essonnien-ne-s dans le projet de rénovation énergétique de leur logement.

La plateforme essonnienne de la rénovation énergétique www.renover-malin.fr, portée par le Conseil départemental de l'Essonne et ses partenaires¹ est lauréate de l'Appel à Manifestation d'Intérêt lancé conjointement par l'ADEME et le Conseil régional Île-de-France.

Elle vise à faciliter les démarches des particuliers (qu'ils soient locataires, propriétaires ou bailleurs) dans toutes les étapes de leur projet de rénovation, en favorisant la mise en relation avec des professionnels de confiance et de qualité : les « coach rénov » des organismes de conseil gratuits et indépendants présents en Essonne (Espaces info-service, Agences locales de l'énergie...) et les entreprises et artisans RGE installés sur le territoire essonnien.

Le Conseil départemental de l'Essonne a pour ambition de massifier les chantiers de rénovation énergétique et de soutenir l'activité locale du secteur du bâtiment par une simplification des démarches et une identification, pour le grand public, des acteurs de qualité.

Il est rappelé que le Conseil départemental de l'Essonne n'a pas vocation à s'immiscer dans la relation commerciale et contractuelle établie entre l'Affilié-e et son-sa client-e et n'interviendra pas en cas de précontentieux ou de contentieux. Toutefois, le Département veillera à la probité et à la qualité de la relation entre l'affilié-e et ses client-e-s.

Article 1 LES ENGAGEMENTS DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'ESSONNE

Le Conseil départemental de l'Essonne s'engage à :

1.1 - Promouvoir l'Affilié-e

- Grâce au référencement gratuit de l'Affilié-e dans l'annuaire «entreprises/artisans RGE en Essonne» de la plateforme Internet **www.renover-malin.fr** ainsi qu'auprès des organismes de conseil gratuits et indépendants présents sur le territoire essonnien : le réseau des Points Rénovation Info Service ou PRIS (Espaces Info Énergie et Agences Locales de l'Énergie), ADIL 91, CAUE 91 ainsi qu'auprès des bureaux d'études agréés par le Département dans le cadre de ce projet partenarial de plateforme locale de la rénovation énergétique.

- En présentant les chantiers réalisés par l'Affilié-e auprès du grand public, via :

- les rubriques de la plateforme Internet **www.renover-malin.fr** telles que «Chantiers exemplaires» ou «Newsletters»,
- les visites de chantiers organisées par le réseau des PRIS dans le cadre notamment de la manifestation nationale «Journées de l'Énergie».

1.2 - Fournir à l'Affilié-e les supports de communication et informations en lien avec la plateforme **www.renover-malin.fr**

- Un kit de communication relatif à la plateforme essonnienne de la rénovation énergétique **www.renover-malin.fr**, comprenant flyers et affichettes, remis à l'Affilié-e qui pourra y apposer son cachet et les diffuser auprès de sa clientèle.

- En mettant à la disposition de l'Affilié-e, dans l'espace «entreprises» de la plateforme Internet **www.renover-malin.fr**, des informations et actualités dans le secteur du bâtiment et des énergies ainsi que des fiches-types («Réception de support», «Autocontrôle», «Pathologies», «Matériaux», «Cession de CEE», «Devis», etc.) destinées à lui simplifier toute démarche administrative et technique.

1.3 - Sensibiliser et former l'Affilié-e

- En organisant, avec le concours des signataires de la Charte d'engagement pour la plateforme essonnienne de la rénovation énergétique¹, dans les locaux de la Maison départementale de l'habitat située à Évry, des actions de sensibilisation et de formation concernant le thème de la rénovation énergétique.

- En mettant à la disposition de l'Affilié-e une assistance technique, via l'architecte et l'ingénieur thermicien du service départemental CLÉ91, sur les aspects de mise en œuvre de matériaux écologiques ou d'équipements performants.

- En réalisant, en partenariat avec les organisations professionnelles du bâtiment et des chambres consulaires, un dispositif de «formation-action» permettant à l'Affilié-e de se former sur des techniques ou produits innovants et d'être ensuite lui-même/elle-même formateur-trice sur ses propres chantiers pour d'autres entreprises ou artisans.

- En mettant à la disposition de l'Affilié-e l'Espace Ressources de la matériauthèque écologique de la Maison départementale de l'habitat à Évry pour se documenter et se former afin de favoriser l'emploi de matériaux écologiques biosourcés et la structuration d'écofilères locales, notamment celles du chanvre et du bois.

1.4 - Favoriser la participation de l’Affilié-e

- En invitant l’Affilié-e à participer à une des instances de gouvernance collégiale appelée « plénière » qui réunit tous les acteurs de la plateforme essonnienne de la rénovation énergétique www.renover-malin.fr, à savoir :
 - les signataires de la Charte d’engagement¹
 - les entreprises et artisans affiliés

La plénière se réunira au moins une fois par an sous la présidence du Conseil départemental de l’Essonne et des organisations professionnelles (CAPEB, FFB 91 et Fédération des Scop) ; elle aura notamment pour mission de dresser un bilan quantitatif et qualitatif de la plateforme www.renover-malin.fr.

- Par la mise en place d’un « Club des entreprises et artisans RGE affiliés », instance d’échanges de bonnes pratiques et de retours d’expériences qui se réunira une fois par trimestre et dont l’ordre du jour sera fixé par les participants eux-mêmes.
- Par la création de services collaboratifs sur la plateforme Internet www.renover-malin.fr, comme la rubrique « Petites annonces » qui permet à l’Affilié-e de rechercher un autre partenaire pour répondre à un chantier de rénovation globale ou effectuer un achat groupé.
- Par la contribution volontaire de l’Affilié-e à la rédaction de différentes rubriques de la plateforme Internet www.renover-malin.fr.

1.5 - Faciliter la mise en relation des donneurs d’ordre avec l’Affilié-e

- Par la création d’une rubrique « Bourse aux devis » sur www.renover-malin.fr, au cours de l’année 2015, afin que l’Affilié-e puisse établir un devis aux particuliers en recherche d’un-e professionnel-le pour la réalisation de travaux de rénovation à leur domicile.

- Les auditeurs agréés (Bureaux d’études)
- En donnant la priorité à l’Affilié-e sur des manifestations organisées par le Conseil départemental et/ou les partenaires signataires de la Charte d’engagement¹ qui sont de nature à lui faciliter la rencontre avec des donneurs d’ordre, comme les salons locaux de l’habitat, les animations de type « Café Rénover malin »...

1.6 - Assurer le bon état de fonctionnement de la plateforme Internet www.renover-malin.fr et de sa mise à jour régulière

- En tenant compte des difficultés ou dysfonctionnements signalés par l’Affilié-e à l’administrateur de la plateforme concernant la navigation de la plateforme Internet www.renover-malin.fr et en les résolvant dans les plus brefs délais.
- En corrigeant ou modifiant les erreurs signalées par l’Affilié-e concernant une ou plusieurs rubriques de la plateforme Internet www.renover-malin.fr

Article 2 LES ENGAGEMENTS DE L’AFFILIÉ-E

L’entreprise ou artisan affilié s’engage à :

2.1 - Respecter les conditions d’affiliation stipulées par le Conseil départemental de l’Essonne

- Avoir son entreprise installée sur le territoire essonnien ou, a minima, une agence en Essonne.
- Disposer d’une ou plusieurs qualifications en cours de validité, et ce en lien avec les travaux de rénovation proposés à la clientèle.
- Ne pas faire l’objet d’une décision de justice contraire à l’éthique de la présente Charte d’affiliation qui repose sur la confiance et la qualité (cessation d’activité...).

- Ne pas pratiquer de démarchage commercial, abusif ou trompeur, sanctionné par la Loi ; toute information de cette nature rapportée par un consommateur entraînera l'invisibilité de la fiche d'entreprise sur le site [renover-malin.fr](http://www.renover-malin.fr).
- Être titulaire de la mention RGE en cours de validité, et ce en lien avec les travaux de rénovation proposés aux clients.
- Compléter et signer la présente Charte d'affiliation en joignant copie des pièces demandées, dont les modèles sont disponibles sur la plateforme Internet www.renover-malin.fr :
 - la fiche d'identité entreprise / artisan complétée, signée et datée ; remplir la partie « un chantier exemplaire » reste facultatif,
 - la copie de l'attestation d'obtention de la mention RGE en cours de validité,
 - la copie de l'attestation d'assurance professionnelle en cours de validité.
- Informer l'administrateur de la plateforme Internet www.renover-malin.fr dont les coordonnées figurent au bas de la présente, toutes modifications concernant la fiche d'identité de l'entreprise.
- Répondre aux messages envoyés par l'administrateur de la plateforme Internet www.renover-malin.fr concernant le maintien du référencement de l'Affilié-e dans l'annuaire « entreprises/artisans RGE en Essonne » ; l'affiliation devant être renouvelée expressément tous les ans.

2.2 - Fournir un conseil neutre et proposer une mise en relation avec le « coach rénov » des organismes de conseil, gratuits et indépendants, présents en Essonne

- L'Affilié-e a une obligation de conseil neutre à l'égard du particulier. Ainsi, il-elle l'informe du service public d'accompagnement mis en place par la plateforme Internet www.renover-malin.fr, notamment de l'existence du « coach rénov », personnel d'organismes de conseil gratuits et indé-

pendants présents sur le territoire : Points Rénovation Info Service de l'ADEME (les Espaces Info Énergie et Agences Locales de l'Énergie de la Maison départementale de l'Habitat à Évry, du PNR du Gâtinais français à Milly-la-Forêt, de la Maison de l'environnement à Morsang-sur-Orge, du Sud Essonne à Étampes, de l'ATEPS à Orsay, des Hauts-de-Bievre à Verrières-le-Buisson), Point Rénovation Info Service de l'ANAH (public éligible aux aides de l'ANAH) : ADIL 91 à la MDH et les architectes conseils du CAUE 91.

- Le conseil dispensé par l'Affilié-e porte autant sur les travaux que sur les aides financières disponibles régulièrement mises à jour sur la plateforme Internet www.renover-malin.fr, y compris le comparateur de primes CEE¹ à renseigner avant la signature de tout devis également disponible sur la plateforme Internet www.renover-malin.fr.
- Inviter le particulier à créer sur le site de la plateforme Internet www.renover-malin.fr son propre espace personnel afin d'activer le « Carnet de bord » de son logement qu'il remplira.

2.3 - Remettre à la clientèle un devis détaillé

- Dans la mesure du possible, le devis établi par l'Affilié-e est réalisé après la visite du logement à rénover.
- Le devis est un document contractuel détaillé, sur lequel sont indiqués, a minima :
 - la nature du chantier,
 - les caractéristiques techniques, marques et modèles des matériaux et/ou équipements préconisés,
 - les surfaces traitées,
 - les prix unitaires en distinguant produits et main d'œuvre,
 - la performance conventionnelle envisagée,
 - le taux de TVA applicable,
 - le délai d'exécution (dates de début et fin de chantier),
 - le recours à des co-traitants ou sous-traitants,
 - les coordonnées de la plateforme Internet www.renover-malin.fr.

¹ - Certificats d'économie d'énergie

- Il appartient également à l’Affilié-e d’informer sa clientèle de toute modification apportée au devis initial et de la justifier afin de maintenir un bon niveau de confiance.

- L’Affilié-e pourra aussi à tout moment, orienter sa clientèle auprès d’un tiers de confiance, neutre, gratuit et indépendant que sont les « coach rénov » ; ces derniers sont habilités à analyser les devis.

2.4 - Assurer un suivi qualité du chantier : fiches de réception de support, fiches d’autocontrôles en cours de chantier, fiches produits

- Il est recommandé à l’Affilié-e de produire **une fiche de réception de support** à faire signer à la clientèle afin d’assurer une mise en œuvre efficace tout en limitant le risque d’imprévus (et donc de surcoûts pour le-la client-e) au cours du chantier.

- L’Affilié-e pourra s’appuyer sur les **fiches d’autocontrôle** prochainement disponibles sur le site Internet **www.renover-malin.fr**, se présentant sous forme de « Check-list technique » par corps d’état ; ces fiches offrant l’avantage pour l’entreprise de faire des vérifications en interne et d’offrir un moyen d’organisation efficace au compagnon sur les travaux qu’il doit effectuer. Une copie de ces fiches pourra être remise à la clientèle afin de l’informer et de la rassurer sur la qualité des prestations que le compagnon vient de réaliser ; l’Affilié-e peut apporter sa contribution pour amender les fiches disponibles sur Internet.

- Afin d’assurer le droit d’information, l’Affilié-e pourra fournir à sa clientèle les fiches techniques des produits mis en œuvre sur le chantier. Ces documents permettront ainsi à la clientèle d’alimenter le « Carnet de bord » de son logement qu’il aura créé dans son espace personnel sur la plateforme Internet **www.renover-malin.fr**.

2.5 - Sensibiliser à la maîtrise d’usage et aux services proposés par la plateforme Internet **www.renover-malin.fr**

- L’Affilié-e s’engage à renseigner le-la client-e sur les bonnes pratiques et usages de son habitat rénové et des équipements installés afin de l’aider à optimiser ses consommations énergétiques et d’en avoir un usage conforme aux recommandations des fabricants (notamment s’agissant de la maintenance régulière des équipements).

- Il informe aussi le-la client-e des services proposés par la plateforme Internet **www.renover-malin.fr** comme l’outil de « suivi des consommations énergétiques » disponible dans l’espace personnel permettant de manière simple et interactive d’avoir un aperçu global de ses consommations et de mieux percevoir les éventuelles problématiques concernant la régulation ou l’usage des équipements.

2.6 - Faire connaître le dispositif d’aides et de primes CEE (Certificats d’économie d’énergie) prévu par la plateforme Internet **www.renover-malin.fr**

L’Affilié-e informe le-la client-e sur le dispositif d’aides en vigueur (mise à jour effectuée par l’administrateur de la plateforme) et des primes CEE que le particulier pourraient obtenir, via le comparateur de primes CEE mis en place sur la plateforme Internet.

Il est rappelé que :

- dans le cadre de travaux éligibles aux aides ANAH, le particulier s’engage à céder les CEE à l’ANAH.
- dans le cas où le particulier n’est pas éligible aux aides ANAH, le particulier garde la possibilité de négocier ses CEE auprès des obligés, via le « comparateur des primes CEE » mis à sa disposition sur la plateforme Internet **www.renover-malin.fr** ou auprès de l’Affilié-e si ce type de service lui est proposé.

2.7 - Accepter de faire l'objet d'enquêtes de qualité

- L'Affilié-e ne peut pas s'opposer à l'organisation d'enquêtes de satisfaction conduites par le Conseil départemental de l'Essonne et/ou les signataires de la charte d'engagement, auprès des Essonnien-ne-s ayant eu recours au service de la plateforme Internet www.renover-malin.fr. Ces enquêtes pourront porter aussi bien sur la qualité du conseil dispensé que celle des prestations ou de l'encadrement du chantier.
- L'Affilié-e accepte que sur certains de ses chantiers, un contrôle puisse être exercé par un organisme indépendant et qualifié et ce, à la demande du Conseil départemental de l'Essonne ; les résultats de ce contrôle seront communiqués au maître d'ouvrage et à l'Affilié-e.

2.8 Promouvoir les matériaux écologiques et les écofilières locales

La mention RGE inclut des notions importantes d'écologie, de confort des occupants et de maîtrise de l'énergie. De ce fait, l'Affilié-e est incité à fournir des explications et des options de travaux sur les devis émis. Il pourra ainsi indiquer l'emploi de matériaux biosourcés ou d'équipements faisant appel aux énergies renouvelables, afin notamment que les écofilières émergentes en Essonne comme le chanvre (isolation) et le bois (énergie, construction, isolation) puissent se structurer.

Le Conseil départemental de l'Essonne propose des chèques éco-énergie 91 si les travaux intègrent l'emploi d'éco-matériaux ou la pose d'équipement d'énergies renouvelables (conditions précisées sur www.renover-malin.fr).

L'Affilié-e pourra suivre les formations mises en place par la plateforme locale « Rénover malin » sur la mise en œuvre de ces matériaux biosourcés et se renseigner auprès de l'équipe du service Clé91 qui dispose d'une matériauthèque écologique et d'un fonds conséquent en ouvrages techniques.

Fait à Évry, le

L'Affilié-e

Nom, Prénom :

Qualité :

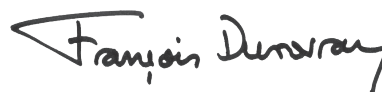
Raison sociale :

Adresse en Essonne :

.....

Fiche d'identité entreprise / Artisan RGE à joindre

François Durovray
Le Président du Conseil départemental
de l'Essonne



1. Charte d'engagement pour la mise en place d'une plateforme essonnienne de la rénovation énergétique signée le 3 février 2014 par le Conseil départemental de l'Essonne et ses partenaires :

- Collège des entreprises : FFB 91, CAPEB, Fédération des Scop, Observatoire national des services et travaux du BTP
- Collège des chambres consulaires : Chambre de commerce et de l'Industrie de l'Essonne, Chambre des métiers et de l'artisanat 91
- Collège des collectivités locales : PNR du Gâtinais français, CA du Val d'Orge, CA Évry Centre Essonne
- Collège des associations : CAUE 91, PACT Essonne, Habitat & Développement, ADIL 91, SoliCités
- Collège organismes publics : ARENE Île-de-France

Avec le soutien de l'ADEME, du Conseil régional Île-de-France, de la DDT 91 et de l'ANAH.

RÉNOVER  Malin



Administrateur de la plateforme Internet

www.renovier-malin.fr

Service CLÉ 91 (Conseil logement écologie 91)

Maison départementale de l'habitat

MDH - 1 bd de l'Écoute-s'il-Pleut

91012 Évry cedex

Tél. : 01 60 87 18 70

mail : contact@renover-malin.fr

Responsable : Annie-Claude Rastell