

CHARTRE DE PARTENARIAT



Le **Service Public de la Rénovation de l'Habitat** (SPRH) France Rénov', animé par l'Agence du climat sur l'Eurométropole de Strasbourg vise à développer le marché de la rénovation énergétique. Ses deux priorités sont :

1. De simplifier les démarches des habitants en les conseillant et en les accompagnant dans leur projet de rénovation.
2. De rassembler l'ensemble des acteurs privés et publics du secteur.

Ainsi, pour que les particuliers réalisent leurs travaux en toute sérénité, le service public France Rénov' sur l'Eurométropole de Strasbourg propose aux bureaux d'études, architectes et entreprises de travaux locales de s'inscrire gratuitement pour apparaître dans l'annuaire de la plateforme LOUTRE.

Ce service public de proximité assure une mission de conseil (technique et financier) et d'accompagnement du propriétaire en logement individuel ou collectif tout au long de son parcours de rénovation, en facilitant notamment sa recherche de professionnels compétents.

Cette charte de partenariat a ainsi pour vocation de constituer un socle d'engagements mutuels entre l'Agence du climat et les acteurs professionnels locaux intervenant dans des projets de rénovation énergétique de l'habitat. Elle s'adresse aux **artisans et entreprises de travaux** exerçant des prestations entrant dans la nomenclature du dispositif [RGE « Travaux »](#), **aux bureaux d'études et cabinets de conseils**, notamment ceux exerçant des prestations entrant dans la nomenclature du dispositif RGE « Études », aux assistants à maîtrise d'ouvrage, aux **architectes** inscrits à l'[Ordre des Architectes](#) ainsi qu'aux structures **agrées Mon Accompagnateur Rénov'**.

1. ENGAGEMENTS DE L'AGENCE DU CLIMAT

Dans ce cadre, l'Agence du climat s'engage à :

- Référencer et rendre visible les professionnels partenaires sur la plateforme Loutre.
- Assurer un conseil indépendant et un suivi long terme des porteurs de projets et les orienter vers les professionnels compétents.
- Informer et proposer aux professionnels partenaires de participer à des formations ou des événements sur le territoire : bonnes pratiques de rédaction des devis, modalités des aides locales...
- Fournir aux professionnels signataires de la charte des supports d'information sur le dispositif d'aides locales, ainsi que des outils permettant de faciliter le montage des dossiers des aides locales et un contact privilégié avec les instructeurs locaux, en lien avec l'Eurométropole de Strasbourg
- Faciliter la mise en réseau des professionnels partenaires et assurer le lien avec les autres membres du réseau France Rénov' régional.
- Promouvoir et valoriser les projets accompagnés par les professionnels référencés sur l'annuaire des projets LOUTRE.
- Promouvoir et valoriser les chantiers exemplaires via des visites de site, des vidéos, des ateliers, des webinaires, des publications, etc.
- Informer les professionnels partenaires des actualités (techniques et réglementaires) de la rénovation.

- Contacter les professionnels partenaires en cas de retour négatif d'un particulier les concernant avant d'engager toute action.
- Être à l'écoute des retours d'expérience des professionnels signataires de la charte pour faire évoluer et renforcer l'efficacité des dispositifs mis en place, notamment lors du comité technique Otter Life qui se réunit tous les deux mois.

Le **comité technique Otter Life** est une instance rassemblant service public, institutions, associations de consommateurs, représentants des entreprises de travaux (fédérations professionnelles), architectes, organismes qualificateurs, bureaux d'études et financeurs. Son rôle est de travailler à l'amélioration du parcours usager de rénovation énergétique, recenser les initiatives locales, donner naissance à de nouveaux projets et apporter un éclairage technique en cas de problèmes rencontrés avec une entreprise partenaire.

2. ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS PARTENAIRES

ENGAGEMENTS RELATIFS À LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

Sont éligibles à la présente charte, les professionnels exerçant des prestations de travaux entrant exclusivement dans la nomenclature du dispositif RGE « Travaux » ou des prestations d'étude, de conseil ou d'ingénierie entrant notamment dans la nomenclature du dispositif RGE « Études », d'assistance à maîtrise d'ouvrage en qualité d'architecte ou d'Accompagnateur Rénov'.

Pour apparaître dans les résultats de recherche, le professionnel devra participer, au démarrage de ce partenariat, à une séance d'information sur l'outil Loutre et le projet Otter Life

- Pour toutes prestations entrant dans la nomenclature du dispositif RGE « Travaux » ou RGE « Études », être titulaire de la mention RGE en lien avec la prestation proposée, et disposer des qualifications et assurances en cours de validité, dans le respect de la réglementation en vigueur.
- Pour toute prestation exercée en qualité d'architecte, être titulaire d'un diplôme (DPLG ou Diplôme d'Etat avec HMONP), assuré pour sa pratique, et inscrit à l'Ordre des Architectes.
- Pour toute prestation exercée en temps qu'Accompagnateur Rénov' être titulaire de l'agrément Mon Accompagnateur Rénov'.
- Pour toute prestation exercée en qualité d'assistant à maîtrise d'ouvrage, être assuré pour sa pratique.
- Pour toute prestation intellectuelle (audit énergétique, maîtrise d'œuvre, etc.), être indépendant des entreprises de travaux intervenant en aval du projet.
- Remettre à la clientèle des devis et factures détaillés conformes à la réglementation en vigueur, proposant des matériaux et équipements répondant aux critères de performance nécessaires à l'obtention des aides à la rénovation énergétique.
- Assurer des prestations de qualité, dans le respect de la réglementation et des règles de l'art. Porter une attention particulière à la propreté des chantiers et à la gestion des déchets correspondants.
- Adopter une démarche vertueuse pour toute la profession : répondre aux demandes de devis, fournir un conseil adapté, être ponctuel et avoir des pratiques commerciales transparentes dans l'intérêt du client et du projet. Respecter le client, son projet et son cadre de vie. Respecter les autres corps de métiers et leurs prestations.
- Adopter des pratiques commerciales transparentes : transmettre aux clients avant signature du devis les coordonnées du Médiateur désigné ; ainsi qu'une attestation d'assurance. Assurer la bonne réception du chantier à l'issue des travaux.
- Agir auprès des clients et des autres professionnels pour la qualité environnementale et architecturale des projets.
- Ne pas être en état de liquidation judiciaire ou de cessation d'activité et s'engager, le cas échéant, à en informer l'Agence du climat.

ENGAGEMENTS SPECIFIQUES POUR LES ACCOMPAGNATEURS RENOV'

- Inciter les porteurs de projet à s'inscrire auprès du service public France Rénov' via l'outil numérique LOUTRE.
- Connaître les modalités des aides locales et accompagner les porteurs de projet dans la constitution de leurs dossiers, en fournissant notamment des devis complets et conformes aux attentes du dispositif. En effet, cela fait partie des prestations obligatoires de l'Accompagnateur Rénov', consultables ici : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048572483>
- Participer aux réunions d'échanges semestrielles MAR / ECFR / Eurométropole de Strasbourg concernant les évolutions du parcours de rénovation sur le territoire. Plus d'informations : renov-habitat@agenceduclimat-strasbourg.eu
- Proposer l'annuaire des professionnels référencés sur LOUTRE aux porteurs de projet en plus de l'annuaire RGE national disponible sur le site france-renov.gouv.fr
- Informer l'Agence du climat des projets achevés sur le territoire eurométropolitain afin de permettre leur mise en valeur sur le site LOUTRE (intervenants, lots de travaux, audit, rapports finaux d'accompagnement, etc.)

ENGAGEMENTS RELATIFS AU PARTENARIAT AVEC L'AGENCE DU CLIMAT

- Reconnaître et accepter le positionnement et la démarche de travail de l'Agence du climat, en sa qualité d'acteur non marchand, assurant une mission d'intérêt général et de service au public, dans le cadre d'une démarche partenariale et multi-acteurs.
- Ne pas se présenter auprès des porteurs de projets du territoire comme prestataire ou mandataire de l'Agence du climat, et avoir l'accord préalable de l'Agence du Climat pour toute opération de communication faisant référence au présent partenariat
- Informer les porteurs de projets du territoire des services proposés par l'Agence du climat.
- Ne pas diffuser à des tiers des éléments produits ou développés par l'Agence du climat sans en mentionner l'origine.
- Renseigner et tenir à jour les informations transmises à l'Agence du climat.
- Autoriser l'Agence du climat à référencer les professionnels partenaires et à communiquer sur les données à caractère non confidentiel ou personnel recueillies pendant la période de partenariat.
- Accepter de faire l'objet de sollicitations de l'Agence du climat (enquêtes, événements, suivi de projet, etc.).
- Accepter que l'Agence du climat contrôle le bon respect de la charte, notamment en matière de qualifications et d'assurances. En cas de manquement, l'Agence du climat portera à connaissance du Comité Technique OTTER Life les manquements constatés. Le Comité Technique se réserve le droit d'exclure du dispositif le professionnel partenaire concerné.

3. DURÉE DE L'ENGAGEMENT

L'Agence du climat s'engage à traiter toute demande de partenariat dans un délai d'un mois maximum.

L'engagement d'un professionnel partenaire vis-à-vis de l'Agence du climat est conclu pour 12 mois à partir de la date de validation du référencement. Il est reconduit tacitement chaque année pour 12 mois, sous réserve du respect des engagements de la présente charte. Un professionnel partenaire peut se désinscrire du dispositif à tout moment, sur simple demande.

4. LIMITES DE RESPONSABILITÉ DE L'AGENCE DU CLIMAT

L'Agence du climat, en tant qu'acteur neutre et indépendant, n'a pas vocation à s'immiscer dans la relation commerciale et contractuelle établie entre les professionnels partenaires et leurs clients. Elle n'interviendra pas en cas de précontentieux ou de contentieux.

De même, les professionnels partenaires ne pourront pas mettre en cause la responsabilité de l'Agence du climat en cas de conflit avec leurs clients.

En cas de suspicion de fraudes ou de manquements avérés aux obligations réglementaires susmentionnées, les porteurs de projets désirant connaître leurs droits et obtenir un avis neutre et indépendant peuvent contacter la **Chambre de Consommation d'Alsace et du Grand Est**.

Cette association de droit local propose un accompagnement juridique spécifique dédié à la rénovation énergétique, grâce auquel les bénéficiaires peuvent être renseignés sur leurs droits et orientés sur les démarches à entreprendre en cas de différend.

Ce service est joignable par téléphone, au **03 88 15 42 48**, ou par courriel à l'adresse **energie@cca.asso.fr**.

Enfin, cette charte est susceptible d'évoluer au fil du temps, en accord avec les décisions prises par le Comité Technique OTTER Life.

Devenez partenaire du Service Public de la Rénovation Énergétique de l'Habitat sur l'Eurométropole de Strasbourg et **engagez-vous** en vous référant sur :

ems.loutre-renovation.fr



Un seul numéro pour vos clients sur
l'Eurométropole de Strasbourg :

03 69 24 83 10

renov-habitat@agenceduclimat-strasbourg.eu

Votre contact privilégié :



Sarah Fleury

03 69 24 82 93

renov-habitat@agenceduclimat-strasbourg.eu



Cofinancé par
l'Union européenne

Le projet OTTER LIFE, dans lequel s'inscrit l'utilisation de Loutre, est porté par un consortium
d'acteurs :



VILLE DE
MARSEILLE



Le service de conseil France Rénov' de l'Agence du climat est soutenu financièrement, par :



Avec le soutien de

