

Task 2.6

« Service charter with partners »

890598.





Task 2.6	Work Package No.	WP2	Task/s No.	Task 2.6
Work Package Title	Integrated home renovation service definition			
Linked Task/s Title	Collaboration with professionals and service providers			
Status	Final			
Dissemination level	PU-Public			
Due date deliverable	31/08/2021	Submission date	28/04/2022	
Deliverable version	« Service charter with partners »			

Contributeurs

Responsible	Nans MAROT		
Contributeur	Organisation	Relecture	Organisation
Nans MAROT	TM	All	All



Contributeurs	2
1. Contexte	5
2. Préambule	6
3. Engagements entre TM et ses partenaires	7
3.1. Partager une vision et des ambitions communes	7
3.2. Contribuer au bon fonctionnement du dispositif	7
3.3. Assurer la qualité de service	8
3.4. S'engager pour la montée en compétence des professionnels	8
3.5. Permettre la collaboration de tous pour le développement et le maintien du dispositif	8



Glossaire

ABRÉVIATION	DESCRIPTION
PU	Public
WP	Work Package
MI	Maison individuelle
Copro	Copropriété
TM	Toulouse Métropole



1. Contexte

Toulouse Métropole s'est engagée dans la transition énergétique et écologique en adoptant en juin 2018 le Plan Climat-Air-Energie Territorial (PCAET). D'ici 2030, Toulouse Métropole ambitionne de réduire la production des émissions de GES de 40%, de réduire de 20% la consommation d'énergie finale du territoire et de doubler sa part d'énergies renouvelables. Le schéma directeur des énergies adopté en 2019, qui décline de manière opérationnelle les objectifs énergétiques du PCAET, souligne que le résidentiel est l'un des principaux secteurs le plus consommateur d'énergies et source de gaz à effet de serre du territoire. En effet, le territoire de Toulouse Métropole compte plus de 427 759 logements, dont 46% ayant été construits avant la première réglementation thermique de 1974. C'est pourquoi l'enjeu de la rénovation énergétique des bâtiments a fait l'objet d'une volonté d'amplification majeure avec un objectif de 7500 rénovations par an, contre 3000 en 2020 sur le territoire métropolitain.

Grâce au soutien financier de la Région Occitanie et de l'Union Européenne, Toulouse Métropole a engagé le développement d'un guichet unique de la rénovation énergétique, qui proposera un service d'accompagnement auprès des ménages dans le parcours de rénovation de leur logement. Le guichet unique de Toulouse Métropole se compose de plusieurs dispositifs : le projet européen « I-HEROS » et le Programme Rénov'Occitanie. De plus, il est en lien avec le Programme d'Intérêt Général (PIG) de Toulouse Métropole.

En regroupant ces différents dispositifs d'aides à la rénovation énergétique, Toulouse Métropole a pour objectif de massifier les rénovations et d'en améliorer la qualité, stimulant ainsi le tissu économique local. Pour cela Toulouse Métropole souhaite associer les acteurs économiques de la rénovation du bâtiment : les entreprises et artisans du bâtiment, les architectes et les maîtres d'œuvre, les bureaux d'études, les cabinets de conseil ou encore les syndicats. En effet, ceux-ci constituent des acteurs indispensables à la massification de la rénovation énergétique. C'est pourquoi Toulouse Métropole souhaite s'appuyer sur ces professionnels du bâtiment engagés dans une approche qualitative en leur proposant des mesures optimisant leurs interventions et en favorisant leur montée en compétences.

2. Préambule

Pour cerner au mieux les besoins et les attentes des professionnels, cette charte a été élaborée avec les partenaires du projet I-HEROS (Solagro, ADIL, Agence Parisienne du Climat, GRDF, Caisse des Dépôts et des Consignations, INSA Toulouse, Zebau) et en collaboration avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Haute-Garonne (CMA31), la Fédération du Bâtiment et des Travaux Publics de Haute-Garonne (FBTP31), la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment de la Haute-Garonne (CAPEB31), Envirobot Occitanie, les Architectes de la Rénovation en Occitanie (AROC), et la Région Occitanie. Cette rédaction collaborative a permis de souligner l'importance d'un dispositif se basant sur une relation de confiance entre des différents partis. C'est la raison pour laquelle les engagements ont été assemblés pour transmettre au mieux leur réciprocité.

LA CHARTE S'ARTICULE AUTOUR DE 5 AXES :

1. Partager une vision et des ambitions communes
2. Contribuer au bon fonctionnement du dispositif du guichet unique
3. Assurer la qualité de service
4. S'engager pour la montée en compétence
5. Permettre la participation de tous au développement et au maintien du dispositif

LE PARCOURS DE RÉNOVATION

Le guichet unique métropolitain se positionne comme un tiers de confiance en proposant au particulier des conseils neutres et de qualité tout au long de son parcours de rénovation. Après un premier contact avec un conseiller du guichet unique le particulier est guidé sur les aspects techniques et financiers de la conception de son projet. A travers un diagnostic, plusieurs scénarios de travaux lui sont proposés. Le conseiller oriente ensuite le particulier vers un référencement des entreprises professionnelles adhérentes et peut, s'il le souhaite, l'accompagner à la lecture des devis. Le particulier est ensuite informé sur les aides financières dont il peut bénéficier et sur le montage de son dossier de financement. Pendant toute la durée des travaux, le conseiller du guichet unique reste à disposition pour lui fournir de l'appui et des conseils techniques si nécessaire. Finalement, une fois les travaux réalisés, le conseiller du guichet unique propose un suivi des consommations énergétiques et une sensibilisation aux éco-gestes qui permettent les économies d'énergie.

POURQUOI ADHÉRER ? L'adhésion à la présente charte témoigne de la volonté des entreprises d'apporter une prestation de qualité aux propriétaires de logements. L'association à l'image de marque du guichet unique de Toulouse Métropole se veut un gage de qualité incitant à la rénovation performante et allant à l'encontre des pratiques frauduleuses. Le développement d'un réseau d'entreprises partageant les mêmes valeurs et entretenant une relation de confiance avec les collaborateurs du guichet unique de Toulouse Métropole apporte également de nombreux bénéfices, dont le partage de connaissances, le gain d'efficacité, ou encore l'optimisation des interventions.

COMMENT ADHÉRER ? Tous les artisans et entreprises disposant des qualifications conformes à leur secteur d'activité et proposant leurs services sur le territoire de la métropole peuvent devenir partenaires du guichet unique de Toulouse Métropole¹. Pour cela, il suffit de signer la présente charte, de se créer un compte sur le site de la plateforme et de remplir sa fiche entreprise.

3. Engagements entre TM et ses partenaires

Dans cette partie figurent les engagements entre le guichet unique Toulouse Métropole et les partenaires (CMA31, FBTP31, CAPEB31, Envirobat Occitanie, les AROc et la Région Occitanie) qui ont participé à la rédaction de la charte. Elle permet de mettre en lumière le rôle que tiendront les partis dans la mise en place de l'accompagnement des professionnels du bâtiment adhérents de la charte.

3.1. Partager une vision et des ambitions communes

Au plus proches des corps de métiers des artisans, entreprises, architectes ou bureaux d'études, la chambre consulaire de Métiers et de l'artisanat, les organisations ou associations de professionnels du bâtiment ainsi que la Région, permettent à Toulouse Métropole de mieux comprendre les enjeux du secteur de la rénovation énergétique. C'est pourquoi, Toulouse Métropole s'engage à :

1. Favoriser, dans la mesure du possible, l'émergence et le maintien de subventions incitatives à la rénovation énergétique.
2. Se tenir à l'écoute des partenaires pour échanger sur les sujets liés au guichet unique de Toulouse Métropole et repérer les freins aux actions de la rénovation énergétique.
3. Capitaliser les bonnes pratiques du territoire, valoriser les opérations exemplaires de rénovation énergétique et mettre en avant les partenaires signataires.

En contrepartie, les partenaires s'engagent à :

4. Intégrer les objectifs de la rénovation énergétique dans la stratégie des organismes et/ou dans la communication vis-à-vis de leurs adhérents.
5. Faciliter le suivi et l'évaluation de la dynamique de la rénovation énergétique des logements sur le territoire de la Métropole.
6. Inscrire la rénovation énergétique dans une approche globale du bâti, visant à l'amélioration de la qualité architecturale et le confort de l'utilisateur.

3.2. Contribuer au bon fonctionnement du dispositif

Pour contribuer au bon fonctionnement du dispositif, Toulouse Métropole s'engage à :

1. Promouvoir les partenaires en publiant la présente charte sur la page web du guichet unique et mentionner régulièrement la charte et ses adhérents dans les présentations du dispositif.

De leur côté, les partenaires s'engagent à :

2. Informer leurs membres et adhérents de l'existence et des missions du guichet unique de Toulouse Métropole.
3. Informer leurs membres ou adhérents de la présente charte, et dès lors qu'ils répondent aux conditions d'adhésion mentionnées dans la charte, les inciter à la signer.

3.3. Assurer la qualité de service

Pour assurer une qualité de service auprès des professionnels adhérents, Toulouse Métropole s'engage auprès de ses partenaires à :

1. S'appuyer au mieux sur les conseils et/ou les outils développés par les partenaires pour les éléments et méthodes d'analyse des devis.
2. Collaborer avec ses partenaires, en leur relayant les interrogations et problématiques des entreprises professionnelles sur les nouvelles réglementations juridiques ou réglementaires liées à la rénovation énergétique.
3. Accompagner, dans la mesure du possible, ses partenaires dans leurs actions de communication et sensibilisation.

Les partenaires s'engagent, eux, vis-à-vis de Toulouse Métropole à :

4. Partager avec leurs adhérents toutes informations juridiques ou réglementaires de nature à comprendre le contexte de la rénovation énergétique ou d'en anticiper les changements.
5. Participer à l'élaboration de documents sur des thématiques (ex : contenu des devis, sous-traitance, réglementations etc.) issues de la demande spécifique des professionnels adhérents de la charte, et permettre qu'ils soient partagés au réseau du guichet unique de Toulouse Métropole.
6. Pour les organisations professionnelles : accompagner les professionnels adhérents en cas de litige avec un particulier.

3.4. S'engager pour la montée en compétence des professionnels

1. Toulouse Métropole s'engage à se tenir à l'écoute des professionnels adhérents pour repérer les freins à la formation et collaborer avec ses partenaires pour l'organisation d'actions de formation.
2. Les partenaires s'engagent à travailler avec Toulouse Métropole et les autres partenaires de la charte à l'organisation de formations FEEBAT spécifiques aux besoins des professionnels adhérents et ainsi favoriser leur montée en compétence.

3.5. Permettre la collaboration de tous pour le développement et le maintien du dispositif

1. Toulouse Métropole s'engage à mettre en place un comité avec les partenaires (CMA31, FBTP31, CAPEB31, Envirobat, AROC et la Région Occitanie), pour faire un bilan et prendre en compte les remarques des professionnels adhérents ou des particuliers.
2. Les partenaires s'engagent à participer à ce comité ainsi qu'aux réflexions stratégiques d'implémentation et développement du dispositif.
3. Les partenaires s'engagent à participer activement à la gouvernance du guichet unique de Toulouse Métropole.