

## Task 2.6

# « Charter referencing professionals »

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	« Charter referencing professionals »			

### 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 les professionnels	7
<b>3.1. Partager une vision et des ambitions communes</b>	<b>7</b>
<b>3.2. Contribuer au bon fonctionnement du dispositif</b>	<b>7</b>
<b>3.3. Assurer la qualité de service</b>	<b>8</b>
<b>3.4. S'engager pour la montée en compétence</b>	<b>9</b>
<b>3.5. Permettre la participation de tous au développement et au maintien du dispositif</b>	<b>10</b>
4. Adhésion, exclusion, renouvellement, résiliation, suivi	11



## 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 Métropole<sup>1</sup>. 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 les professionnels

### 3.1. Partager une vision et des ambitions communes

Pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs de rénovation et ainsi répondre aux objectifs du PCAET en matière de réduction de consommation d'énergie et de gaz à effet de serre, Toulouse Métropole souhaite encourager la rénovation énergétique auprès du particulier en lui proposant conseils et accompagnements. Simultanément, Toulouse Métropole ambitionne d'accompagner les entreprises œuvrant dans la rénovation énergétique pour répondre à ce marché grandissant, et de contribuer simultanément à la création d'emplois durables sur le territoire. En créant une dynamique territoriale et un réseau d'acteurs de la rénovation énergétique, elle favorisera également le partage et l'échange de bonnes pratiques.

Pour s'aligner avec ces objectifs, le professionnel adhérent s'engage à contribuer aux objectifs du Plan Climat de Toulouse Métropole en adoptant une approche qualitative et en portant, entre autres, le message de la rénovation ambitieuse et globale.

### 3.2. Contribuer au bon fonctionnement du dispositif

Pour faire connaître le dispositif du guichet unique de Toulouse Métropole et stimuler la demande auprès des particuliers, Toulouse Métropole déploiera des outils de promotion et de sensibilisation : page internet, documents écrits, participation à des événements locaux etc. Le particulier sera ensuite accompagné par un conseiller du guichet unique pour intégrer l'un des parcours du dispositif. Il pourra ensuite être orienté vers l'annuaire de professionnels. Ainsi, Toulouse Métropole s'engage à :

1. Promouvoir le professionnel à travers un référencement, sous forme d'un annuaire sur le site internet incluant une fiche de présentation, et auprès des partenaires du guichet unique.
2. Informer le particulier de l'existence d'un annuaire.
3. Ne pas s'immiscer dans les relations commerciales préexistantes entre le particulier et ses prestataires.
4. Accompagner le professionnel et mettre à disposition un outil pour la création de fiches de « réalisations exemplaires » à destination du grand public sur la plateforme internet, et l'organisation de visites de « réalisations exemplaires ».
5. Fournir aux professionnels des supports de communication sur lesquels le professionnel pourra apposer son cachet pour diffusion auprès de sa clientèle.

Pour contribuer au bon fonctionnement du dispositif, le professionnel adhérent s'engage en contrepartie à :

6. Informer systématiquement le particulier de l'existence d'un conseil neutre et gratuit fourni par le guichet unique de Toulouse Métropole, ainsi que des dispositifs d'accompagnement existants.
7. Mettre à jour les informations concernant l'entreprise sur l'annuaire.

8. Répondre aux sollicitations de Toulouse Métropole.

### 3.3. Assurer la qualité de service

Pour amener les particuliers à s'engager dans des travaux, Toulouse Métropole s'engage à :

1. Assurer une qualité du service de conseil neutre et gratuit pour le particulier.

Pour faciliter les démarches du professionnel adhérent, Toulouse Métropole s'engage également à :

2. Accompagner le particulier pour optimiser les demandes de devis et ainsi améliorer le taux de transformation pour les professionnels adhérents.
3. Mettre à disposition auprès des professionnels une liste des éléments à mentionner sur les devis. De plus, elle les informera de la méthode d'analyse des devis utilisée par le guichet unique dans ses conseils auprès des particuliers et s'assurera de sa bonne application.
4. Relayer aux professionnels adhérents de la documentation technique ainsi que sur les aides financières.
5. Relayer les interrogations ou problématiques des professionnels sur les nouvelles réglementations ou informations juridiques liées à la rénovation énergétique auprès des organisations professionnelles et à des chambres consulaires, partenaires de la charte.
6. En cas de litiges avec un particulier, renvoyer le professionnel vers les organisations de professionnels afin qu'il puisse être accompagné sur la mise en place d'un règlement à l'amiable.

De manière à ce que le service de qualité soit assuré du côté des professionnels adhérents, ceux-ci s'engagent également à :

7. Respecter les conditions d'adhésion (voir encadré p.8).
8. Répondre aux sollicitations du particulier dans une durée de 3 semaines.
9. Ne recourir qu'à une sous-traitance de premier rang auprès d'une autre entreprise elle-même adhérente de la présente charte et d'en informer le particulier sur le devis.
10. Proposer des solutions techniques cohérentes avec le diagnostic réalisé pour le compte du particulier et cohérentes avec les critères d'éligibilité aux aides financières.
11. Favoriser autant que possible le développement durable par la promotion de matériaux biosourcés et locaux.
12. Remettre les notices relatives à l'utilisation des équipements et préciser la nécessité de prévoir une maintenance si nécessaire. Proposer ce service de maintenance ou recommander des partenaires qualifiés pour le faire.
13. Participer ponctuellement à des sondages et accepter que des visites de réalisations terminées puissent être effectuées en compagnie d'un conseiller de Toulouse Métropole et de particuliers.

14. Ne pas pratiquer de démarchage commercial abusif ou trompeur.
15. En cas de réclamation après travaux, apporter des éléments de réponse ou des corrections pour favoriser un règlement à l'amiable.

### 3.4. S'engager pour la montée en compétence

Dans l'objectif de responsabiliser les professionnels du territoire et de s'assurer de leur engagement dans le portage du dispositif, Toulouse Métropole souhaite permettre aux professionnels adhérents de monter en compétence. C'est pourquoi Toulouse Métropole s'engage à :

1. Mettre en place des ateliers thématiques à destination des professionnels (exemple : les aides financières, le fonctionnement du dispositif Toulouse Métropole, les matériaux biosourcés et locaux, etc.).
2. Relayer l'information des formations techniques ayant lieu sur le territoire (FEEBAT et/ou qualifications RGE).
3. Collaborer avec les organisations professionnelles pour l'organisation de formations spécifiques aux besoins des professionnels adhérents (p.ex : FEEBAT Groupement, FEEBAT Ventilation, etc.).
4. Informer le professionnel des actions de sensibilisation sur le thème de la rénovation énergétique organisées sur le territoire.

Pour pouvoir faire bénéficier le professionnel adhérent des avantages d'une bonne coopération, il est également prévu de faciliter les méthodes de travail collaboratives. Pour ce faire, Toulouse Métropole s'engage à :

5. Encourager le travail collaboratif entre artisans et entre artisans, maîtres d'œuvre et/ou architectes, en travaillant avec les organisations professionnelles à la mise en place de formations spécifiques dédiées aux professionnels adhérents de la charte.
6. Organiser des actions de rencontre et retour d'expérience pour développer le réseau professionnel de la rénovation énergétique sur le territoire et collaborer avec les partenaires pour l'animation de celui-ci.
7. Collaborer avec les organisations et fédérations de professionnels pour l'animation du réseau et l'organisation des formations. L'échange avec d'autres guichets uniques de la région sera établi pour identifier les évènements répétitifs.

De son côté, le professionnel adhérent s'engage à :

8. Participer régulièrement aux rencontres et/ou aux formations de professionnels organisées par le guichet unique Toulouse Métropole et ses partenaires, permettant ainsi de renforcer le réseau.



### 3.5. Permettre la participation de tous au développement et au maintien du dispositif

Finalement, pour permettre aux professionnels adhérents et aux partenaires de participer au développement et aux améliorations du dispositif, Toulouse Métropole s'engage à :

1. Inviter le professionnel à participer à une rencontre annuelle réunissant tous les acteurs de la charte pour faire un bilan quantitatif et qualitatif des actions réalisées par le dispositif.
2. Etre à l'écoute des professionnels adhérents impliqués dans la rénovation énergétique et inclure les partenaires (CMA31, FBTP31, CAPEB31, Envirobat Occitanie, les AROc et la Région Occitanie) dans les réflexions stratégiques.

En contrepartie, le professionnel adhérent s'engage à :

3. Participer au bilan stratégique, en participant régulièrement aux échanges, ateliers ou rencontres annuelles.

## 4. Adhésion, exclusion, renouvellement, résiliation, suivi

Pour adhérer au dispositif, le professionnel de la rénovation doit remplir les conditions suivantes :

- Disposer d'une ou des qualifications conformes à son secteur d'activité et permettant à ses clients d'obtenir les aides financières qui y sont attachées (Certification RGE en cours de validité).
- Intervenir sur le territoire métropolitain.

Au regard des difficultés que peuvent rencontrer certaines entreprises dans l'obtention de la qualification RGE, des ateliers spécifiques pourront être organisés pour accompagner les entreprises et artisans volontaires.

Un comité sera mis en place pour étudier les dossiers d'adhésion à la charte et de vérifier la validité des pièces à fournir (réception et traitement des dossiers par les conseillers de Toulouse Métropole et validation de la liste par l'ensemble du comité). Les dossiers bloquants ainsi que les cas d'entreprises ne respectant pas leurs engagements, seront examinés par ce même comité. Des sanctions allant de la suspension temporaire à l'exclusion définitive pourront être prononcées.

Sous réserve du respect des conditions d'adhésion, la charte est renouvelée automatiquement chaque année. Le professionnel peut se désinscrire du dispositif sur demande à tout moment.

Le comité mis en place se chargera également d'enregistrer et d'évaluer les remarques des professionnels adhérents. Il pourra décider d'une évolution des termes de la charte. Cette nouvelle charte sera proposée à la signature des professionnels du bâtiment à la date d'échéance prévue initialement.