

# CHARTRE DE PARTENARIAT



Le **Service Public de la Rénovation de l'Habitat** (SPRH) France Rénov' vise à développer le marché de la rénovation énergétique. Ses deux priorités sont :

1. De simplifier les démarches des habitants en les conseillant 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 de la Métropole Aix-Marseille-Provence référence gratuitement bureaux d'études, architectes et entreprises de travaux locales. Il est animé par l'**Agence Locale de l'Énergie et du Climat de la Métropole Marseillaise** (ALEC) et la **Maison Énergie Habitat Climat** du CPIE du Pays d'Aix (MEHC).

Ce service public de proximité assure une mission de conseil (technique et financier) et d'accompagnement du consommateur en logement individuel ou collectif tout au long de son parcours de rénovation, en facilitant notamment sa recherche de professionnels compétents. A ce titre, et afin d'**améliorer la visibilité réciproque de l'Offre et de la Demande**, l'ALEC et la MEHC **associent gracieusement à cette démarche les professionnels qualifiés** du secteur, en collaboration avec les organisations professionnelles et les réseaux locaux.

Cette charte de partenariat a ainsi pour vocation de constituer un socle d'engagements mutuels entre l'ALEC, la MEHC 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'ALEC ET DE LA MEHC

Dans ce cadre, l'ALEC et la MEHC s'engagent à :

- Référencer et rendre visible les professionnels partenaires via un annuaire en ligne.
- Assurer un conseil neutre 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, dont des rencontres entre professionnels et particuliers tels que les *Rendez-vous de la rénovation énergétique* (avec un tarif avantageux lorsque de telles rencontres sont payantes).
- 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 chantiers exemplaires et les bonnes pratiques des professionnels via des visites de site, des vidéos, des ateliers, des webinaires, des publications, etc.
- Promouvoir et valoriser les projets accompagnés par les professionnels référencés sur l'annuaire des projets LOUTRE.
- 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.
- Offrir la possibilité à tout professionnel partenaire de participer au Comité technique du SPRH, qui se réunit tous les deux mois.

## 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 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.
- 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'ALEC et la MEHC.

### ENGAGEMENTS RELATIFS AU PARTENARIAT AVEC L'ALEC ET LA MEHC

- Reconnaître et accepter le positionnement et la démarche de travail de l'ALEC et de la MEHC, 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'ALEC ou de la MEHC.
- Informer les porteurs de projets du territoire des services proposés par l'ALEC et la MEHC.
- Ne pas diffuser à des tiers des éléments produits ou développés par l'ALEC ou la MEHC sans en mentionner l'origine.
- Renseigner et tenir à jour les informations transmises à l'ALEC et à la MEHC.
- Autoriser l'ALEC et la MEHC 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'ALEC ou de la MEHC (enquêtes, événements, suivi de projet, etc.).
- Accepter que l'ALEC et la MEHC contrôlent le bon respect de la charte, notamment en matière de qualifications et d'assurances. En cas de manquement, l'ALEC et la MEHC, en concertation avec le Comité Technique de la Plateforme, se réservent le droit d'exclure du dispositif le professionnel partenaire concerné.

#### 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.
- Informer l'ALEC et la MEHC des nouveaux projets accompagnés.
- Proposer l'annuaire des professionnels référencés par l'ALEC et la MEHC aux porteurs de projet en plus de l'annuaire RGE national disponible sur le site france-renov.gouv.fr
- Informer l'ALEC et la MEHC des projets achevés sur le territoire métropolitain afin de permettre leur mise en valeur sur le site LOUTRE (intervenants, lots de travaux, audit, rapports finaux d'accompagnement, etc.)

### 3. DURÉE DE L'ENGAGEMENT

L'ALEC et la MEHC s'engagent à traiter toute demande de partenariat dans un délai d'un mois maximum.

L'engagement d'un professionnel partenaire vis-à-vis de l'ALEC et de la MEHC 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'ALEC ET DE LA MEHC

L'ALEC et la MEHC, en tant qu'acteurs neutres et indépendants, n'ont pas vocation à s'immiscer dans la relation commerciale et contractuelle établie entre les professionnels partenaires et leurs clients. Elles n'interviendront pas en cas de précontentieux ou de contentieux.

De même, les professionnels partenaires ne pourront pas mettre en cause la responsabilité de l'ALEC ou de la MEHC dans un conflit avec leurs clients.

**Devenez partenaire** du Service Public de la Rénovation Énergétique de l'Habitat de la Métropole Aix-Marseille-Provence et **engagez-vous** en vous référençant sur :

[amp.loutre-renovation.fr](http://amp.loutre-renovation.fr)



Vos contacts privilégiés :

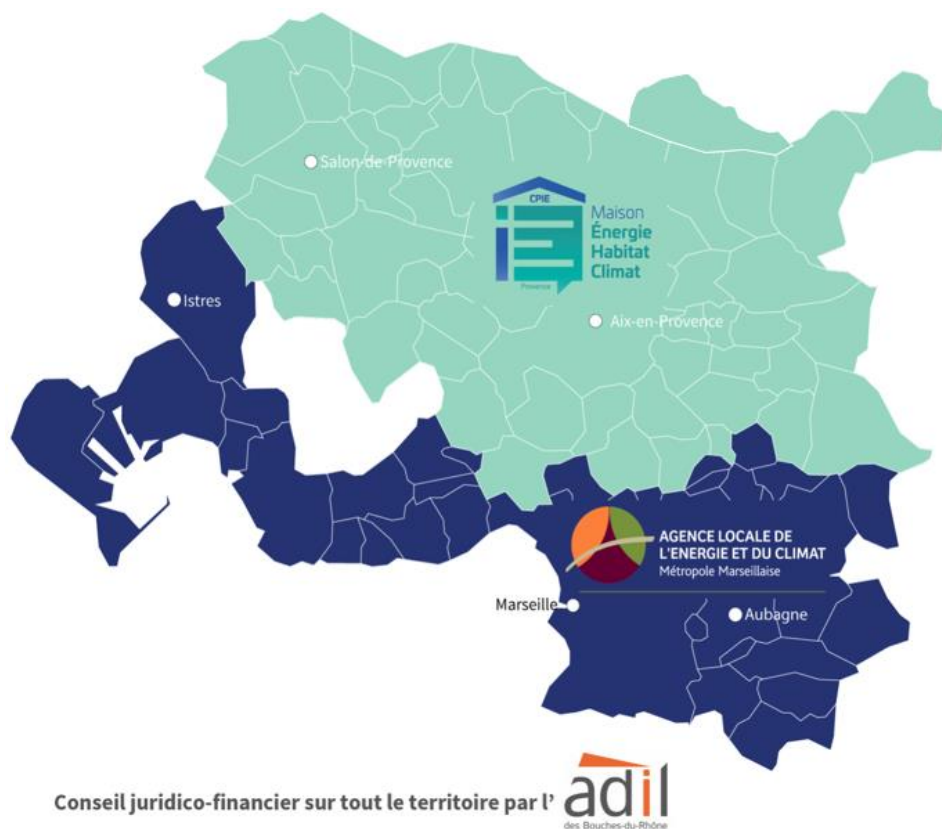


**Jérôme OUANG**  
04 84 89 46 07

**Olivier BENEFFICE**  
04 42 93 03 69 ; choix 3

[aixmarseilleprovence@loutre-renovation.fr](mailto:aixmarseilleprovence@loutre-renovation.fr)

Les espaces conseils France Rénov' de la Métropole selon la localisation des projets :



**Un seul numéro pour vos clients :  
« Allo rénovation énergie » 04 88 60 21 06**