

# Charte de partenariat des professionnels du réseau « AMELIO pour les pros » avec la MEL dans le cadre du service public AMELIO

## CONTEXTE

AMELIO est un service public porté par la Métropole Européenne de Lille, en partenariat avec l'Anah, le CLER, la CAF, la Région Hauts-de-France, le Département du Nord et les communes du territoire.

Le service s'adresse aux propriétaires, qu'ils soient occupants ou bailleurs, aux locataires et aux copropriétaires d'un logement privé.

AMELIO est la porte d'entrée métropolitaine vers les dispositifs nationaux, régionaux et locaux, notamment France Renov' et Ma Prime Renov'.

Labellisé Guichet unique de l'Habitat, AMELIO s'appuie sur des conseillers et accompagnateurs France Rénov spécialisés dans les domaines de la rénovation énergétique, de l'adaptation du logement à la perte d'autonomie, ou de la lutte contre l'habitat indigne : Urbanis, SOLIHA, INHARI, GRAAL, les Compagnons Bâtisseurs, la Maison régionale de l'environnement et des solidarités (MRES), l'Association des responsables de copropriété (ARC), Union Régionale C.L.C.V. Nord Pas-de-Calais consommation logement et cadre de vie (CLCV), Habitat & Humanisme.

Dans ce document, les termes « acteurs du dispositif AMELIO » désignent :

- la MEL qui porte le dispositif,
- les opérateurs AMELIO qui accompagnent les particuliers (information, diagnostic des logements, préconisation et montage des dossiers d'aides),
- Le cd2e qui a pour mission d'informer et fédérer un réseau de professionnels signataires de la présente charte.

Les professionnels sont des entreprises, artisans, maîtres d'œuvre, architectes.

Les particuliers, aussi nommés clients, sont les ménages qui bénéficient de l'accompagnement des opérateurs AMELIO et des services des professionnels.

## OBJET DE LA PRÉSENTE CHARTE

Cette charte vise à fédérer le plus grand nombre d'acteurs publics et privés qui ont en commun le souhait d'atteindre les objectifs de rénovation des logements de la MEL et portent, à cet effet, une ou plusieurs actions dédiées.

Elle a pour objet de définir les règles de partenariat entre la MEL et les professionnels souhaitant être membre du réseau « AMELIO POUR LES PROS ». La signature de cette charte engage toutes parties prenantes. Elle permet aux professionnels d'intégrer le réseau « AMELIO POUR LES PROS ». Elle permet aux particuliers d'identifier les engagements pris dans ce cadre.

Cette charte n'a toutefois pas valeur à asseoir une quelconque exclusivité des travaux aux professionnels signataires. Les propriétaires restent maîtres de leurs décisions et maîtres d'ouvrage. En conséquence, ils bénéficient de la liberté totale de sélectionner le/les professionnel(s) de leur choix et sont responsables de toutes les vérifications inhérentes à ses choix (validité des qualifications RGE, assurances des entreprises pour les travaux, etc.)

### 1. ENGAGEMENTS D'AMELIO

Afin d'atteindre les objectifs de rénovation énergétique ou d'adaptation des logements de la MEL, AMELIO s'engage sur les points suivants :

#### **Mettre en visibilité les professionnels membres du réseau « AMELIO POUR LES PROS » auprès des particuliers aux projets qualifiés**

1. Pré-qualifier les projets de travaux des particuliers : diagnostic, scénario de travaux et plan de financement sont établis par les opérateurs AMELIO
2. Communiquer la liste des professionnels membres du réseau « AMELIO POUR LES PROS » aux particuliers accompagnés par AMELIO
3. Accompagner les particuliers dans la formulation de leur demande de devis auprès des professionnels signataires en les encourageant à limiter à 3 le nombre de demandes de devis par corps de métier de chaque particulier
4. Animer des campagnes de communication publicitaires AMELIO ambitieuses et régulières pour toucher de nouveaux particuliers
5. Accompagner l'expression d'avis clients sur les travaux réalisés via les questionnaires de fin de travaux. Les résultats de ces questionnaires ne sont pas publiés et servent au suivi de la démarche qualité AMELIO.
6. Mettre à disposition des professionnels signataires des outils de communication qui leur permettront de renseigner leurs prospects sur l'offre AMELIO

#### **Animer la relation entre membres du réseau « AMELIO POUR LES PROS » et avec les autres acteurs du dispositif AMELIO**

7. Assurer l'animation du réseau « AMELIO POUR LES PROS » via des temps d'échange mensuels sur le fonctionnement du dispositif, des focus techniques, des visites d'entreprises et des visites de chantiers.
8. Proposer aux professionnels membres du réseau de travailler sous forme de regroupement pour conduire des chantiers « globaux » (rénovation énergétique globale, rénovation énergétique globale + adaptation)

**Animer la gouvernance de la présente charte et du réseau  
« AMELIO pour les pros » (cf partie « gouvernance » en page 6)**

9. Réunir un comité de suivi de la charte et du réseau « AMELIO POUR LES PROS » rassemblant les membres de la gouvernance
10. Réunir un comité technique de suivi des projets avec les opérateurs AMELIO

**Animer une démarche qualité**

11. Administrer des enquêtes de satisfaction en fin de chantier auprès des ménages, des professionnels signataires et des opérateurs AMELIO (cf annexe en page 8).
12. Assurer des échanges avec les professionnels du réseau, les opérateurs AMELIO et les ménages en cas de retours négatifs via les enquêtes de satisfaction ou de non-respect des engagements de la charte
13. Élaborer un bilan qualitatif et quantitatif du réseau « AMELIO pour les pros » pour permettre une amélioration des pratiques.

## 2. ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS SIGNATAIRES

### Répondre aux critères de la charte

1. Être assuré pour les travaux réalisés et/ou disposer de qualifications :
  - Être titulaire du signe « RGE » et fournir ses certificats annuels (Certificat RGE, Qualibat, Qualit'EnR, Qualif'Elec...) pour les expertises référencées dans la liste diffusée aux particuliers.
  - Ou, pour les entreprises intervenant pour des travaux non soumis au RGE (adaptation , travaux connexes non financés par les aides), fournir leurs qualifications ou leurs attestations d'assurances et se tenir à jour des cotisations (responsabilité civile, décennale, coordination de chantier de rénovation thermique globale, ...) correspondant aux différents corps de métier.
2. S'engager à limiter la sous-traitance et en aucun cas que celle-ci n'aille au-delà de 2 rangs. Si sous-traitance il y a, le professionnel signataire de la charte doit s'assurer que le sous-traitant disposent des mêmes qualifications que l'entreprise signataire du marché.
3. Adapter ses procédures, informer et former ses équipes aux nouvelles réglementations/modalités pour les mettre en œuvre dès leur date d'application.
4. Réaliser des travaux respectant l'ensemble des exigences de la réglementation CEE le cas échéant et utiliser uniquement des équipements et matériaux éligibles à la réglementation CEE. Se renseigner sur ces exigences en amont de l'engagement des travaux (e.g. date de la commande, de la validation du devis...).
5. Suivre une réunion de présentation du réseau « AMELIO POUR LES PROS » avant de signer la présente charte.
6. Participer à un évènement du réseau « AMELIO POUR LES PROS » ou avoir un échange avec le référent réseau au moins deux fois par an.

### Respecter les modalités de relation aux particuliers

7. Contacter le client en demande d'un devis dans un délai de 7 jours suivant la réception de la demande pour lui indiquer si un devis sera réalisé ou non. Si oui fixer un rendez-vous puis envoyer son devis chiffré au client au maximum 14 jours après le rendez-vous, sauf délai convenu entre les parties (cf schéma en annexe page 9).
8. Établir ses devis et ses factures en respectant les mentions administratives et techniques obligatoires qui permettront au client d'obtenir facilement les subventions, les crédits bancaires ou les aides fiscales (CEE, ...) auxquels il a droit. Lorsqu'une pièce justificative est signée au nom d'une personne morale, elle doit comporter les noms, prénoms et qualités du signataire. Promouvoir via ses devis des solutions respectueuses de l'environnement, en proposant systématiquement, lorsque la nature des travaux le permet, des matériaux et solutions environnementales.
9. Recontacter le client dans le but de connaître sa décision.
10. Faire remplir au maître d'ouvrage un bon pour accord et l'informer de la date prévisionnelle de début du chantier et de la durée de celui-ci. Contacter le propriétaire au moins 7 jours avant l'arrivée sur le chantier.

### Réaliser des chantiers en s'assurant de :

- 11.** Respecter le cahier des charges du client et les préconisations d'ergothérapeutes le cas échéant ainsi que les règles de l'art, les recommandations professionnelles RAGE, PACTE et PROFEEL, les documents techniques unifiés et avis techniques. Informer AMELIO si des éléments viennent faire obstacle à un travail de qualité. S'engager à vérifier avec le client la qualité des travaux réalisés par la production d'un procès-verbal de réception.
- 12.** Cordonner efficacement son intervention avec les autres corps de métier sur les interfaces entre travaux et privilégier l'approche en groupements d'entreprises dans le cadre de chantiers de rénovation complète et performante, afin de permettre la bonne atteinte des objectifs énergétiques et/ou d'adaptation attendus par le client.
- 13.** Assurer le bon déroulement du chantier en s'assurant du respect des règles de l'art (santé, sécurité) avec une vigilance relative à la propreté du chantier et en promouvant les solutions respectueuses de l'environnement, en proposant systématiquement, lorsque la nature des travaux le permet, une dépose propre des éléments pouvant être récupérés et revalorisés sur d'autres chantiers ou dans des filières de recyclage de produits.
- 14.** Communiquer auprès du client et de l'opérateur AMELIO de façon transparente et rapide sur les imprévus de chantier. Cela pour discuter avec le client des solutions possibles, afin de maintenir avec lui une relation positive et de confiance.
- 15.** Aider les clients à atteindre leurs objectifs de réduction des consommations d'énergie ou d'adaptation du logement à l'âge et aux handicaps, en les informant sur les bonnes pratiques d'utilisation, d'entretien et de maintenance des matériaux et/ou des équipements installés.
- 16.** Accepter de donner un retour et de faire l'objet d'enquêtes de satisfaction portant sur la qualité du conseil dispensé, le déroulement du chantier et la satisfaction des travaux réalisés, sur tout ou partie des chantiers.

### Collaborer avec les opérateurs AMELIO

- 17.** Permettre l'organisation, sur certains chantiers et sous réserve d'accord du propriétaire, de visites collectives pour servir d'exemple, notamment d'une rénovation globale qui intègre au moins trois corps d'état et/ou l'installation de matériaux ou systèmes innovants.
- 18.** Participer à la promotion d'AMELIO auprès des particuliers qui ne connaissent pas le service et contribuer ainsi au bon développement de l'offre, en mettant en avant les atouts de la rénovation globale est l'importance du phasage des travaux (d'abord l'enveloppe et l'étanchéité à l'air, ensuite les systèmes énergétiques, et enfin les énergies renouvelables).

### Assurer son engagement dans le réseau et maintien en compétence

- 19.** Faire monter en compétence les salariés en fonction des marchés auxquels l'entreprise répond et selon les tendances marchés identifiées dans le réseau.
- 20.** Se tenir informé des propriétés des matériaux ainsi que de leurs règles de mise en œuvre par le biais de guides préconisés, de formations adaptées et de rencontres avec les fabricants et distributeurs de matériaux.
- 21.** Participer aux événements organisés par AMELIO et participer aux partages d'expériences.

### 3. LA GOUVERNANCE DE LA CHARTE ET DU RESEAU « AMELIO POUR LES PROS »

Cette charte a fait l'objet d'un travail collaboratif entre plusieurs acteurs publics et privés qui ont en commun le souhait d'atteindre les objectifs de la rénovation des logements anciens : MEL, CAPEB, FFB, Chambre des métiers et de l'artisanat, ordre des architectes, Qualibat.

Un comité de suivi de cette charte est mis en place avec les partenaires précités et se réunit tous les 3 mois. Il a pour mission de partager des éléments de bilan qualitatif et quantitatif sur le fonctionnement du réseau, de faire évoluer le contenu de la charte et d'échanger sur les modalités d'action en cas de non-respect des engagements par les parties.

Un comité technique de suivi des projets se réunit également une fois par trimestre. Il associe les accompagnateurs (URBANIS, SOLIHA, INHARI, GRAAL), le cd2e et la MEL, dans l'objectif d'échanger sur les retours des particuliers et des professionnels sur le déroulement des chantiers. Il permet d'identifier les éventuelles difficultés rencontrées et de proposer des mesures correctives. Les éléments capitalisés seront présentés en comité de suivi de la charte.

Si le non-respect des engagements par un professionnel est récurrent et met en défaut le service AMELIO, malgré échanges préalables et proposition d'actions correctives, le comité de suivi de la charte se réserve le droit de la suspendre ou de l'exclure du partenariat. De même tout comportement irrespectueux, agressif, offensant, discriminatoire, harcelant sera signalé et pourra conduire à l'exclusion du partenariat.

*Conformément aux dispositions du Règlement Général de la Protection des Données et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le demandeur peut exercer son droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement des données le concernant, de limitation du traitement en s'adressant au Délégué à la Protection des Données que la Métropole Européenne de Lille a désigné : [protectdonneesperso@lillemetropole.fr](mailto:protectdonneesperso@lillemetropole.fr). Les données recueillies seront conservées au maximum 10 ans à compter de l'extinction des délais d'intervention.*

Fait le : ...../...../.....	
À :	
Signature du professionnel :	Signature du demandeur :

## 4. ANNEXES

**Questionnaire relatif à l'engagement 5 d'AMELIO** « Accompagner l'expression d'avis clients sur les travaux réalisés via les questionnaires de fin de travaux » **et 13** « Administrer des enquêtes de satisfaction en fin de chantier auprès des ménages, des professionnels signataires et des opérateurs AMELIO »

Les résultats de ces questionnaires ne sont pas diffusés et servent au suivi de la démarche qualité AMELIO.

### Pour les ménages (ajout au questionnaire diffusé par les opérateurs)

1. Êtes-vous satisfait du relationnel avec l'entreprise ? (communication/ suivi du chantier/ explication des choix)

Très satisfait / satisfait / neutre / insatisfait / très insatisfait

Commentaire

2. Êtes-vous satisfait du résultat des travaux ? (conforme aux devis / bonne exécution / réalisation des objectifs énergétique ou d'adaptation)

Très satisfait / satisfait / neutre / insatisfait / très insatisfait

Commentaire

### Pour les professionnels

1. Le lien avec l'accompagnateur AMELIO du chantier (communication / échanges techniques/ partage d'information) a été :

Très satisfaisant / satisfaisant/ neutre/ insatisfaisant/ très insatisfaisant

Commentaire

2. Le déroulement et le résultat des travaux (réalisation des objectifs énergétique ou d'adaptation, lien avec les autres entreprises , difficultés techniques ) a été :

Très satisfaisant / satisfaisant/ neutre/insatisfaisant/ très insatisfaisant

Commentaire

### Pour les accompagnateurs AMELIO

1. Le lien avec les professionnels (communication / échanges techniques ) a été :  
**Très satisfaisant / satisfaisant/ neutre/ insatisfaisant/ très insatisfaisant**

Commentaire

2. Le déroulement et le résultat des travaux (réalisation des objectifs énergétique ou d'adaptation, lien avec les autres entreprises, difficultés techniques) a été :

**Très satisfaisant / satisfaisant/ neutre/ insatisfaisant/ très insatisfaisant**

Commentaire

### Schéma relatif à la partie « engagement des entreprises » - Respecter les modalités de relation aux particuliers

Contacter le client en demande d'un devis dans un délai de 7 jours suivant la réception de la demande pour lui indiquer si un devis sera réalisé ou non, si oui fixer un rendez-vous, envoyer son devis chiffré au client au maximum 14 jours après le rendez-vous, sauf délai convenu entre les parties

(les résultats de ces questionnaires ne sont pas diffusés et servent au suivi de la démarche qualité AMELIO)

