



# LA CHARTE D'ENGAGEMENTS DES PROFESSIONNELS DE LA RÉNOVATION

POUR DES TRAVAUX EN TOUTE SÉRÉNITÉ



La Porte du Hainaut, constituée de 47 communes, compte plus de 71 000 logements\*. Avec plus de 50% de ce parc construit avant la première Réglementation Thermique (RT 1974), ce parc nécessite une rénovation énergétique complète. Aussi, **La Porte du Hainaut est engagée** depuis de nombreuses années maintenant dans la rénovation des logements privés ancien. Cette intervention se traduit dans les objectifs du nouveau Programme Local de l'Habitat et dans le Plan Climat Air Energie.

Aussi, **en partenariat, avec l'ANAH, la Région Hauts de France, l'ADIL, le Cd2e** (Centre de Déploiement de l'Eco-Transition dans les Entreprises et les Territoires), **La Porte du Hainaut a souhaité renforcer la visibilité de l'Info Habitat** pour en faire la clé d'entrée des ménages du territoire pour toutes questions liées au logement.

### Qu'est-ce que l'Info Habitat ?

L'Info Habitat **est le service public** de l'habitat. Labellisé Espace Conseil France Rénov' par l'Etat, l'Info Habitat **est un lieu d'information, de conseil et d'accompagnement pour les propriétaires, les locataires ou les syndicats de copropriétaires qui ont un projet de rénovation.** Les informations et les conseils sont gratuits, neutres et personnalisés. Le conseiller de l'Info Habitat aide à :

- Elaborer le projet de rénovation (adaptation, remise aux normes, amélioration énergétique, accessibilité...)
- Trouver les aides financières
- Choisir les professionnels compétents

Il constitue le point de départ incontournable pour bien démarrer un projet de rénovation. Le conseiller technique, répond à vos questions ou reçoit dans ces différents lieux de permanences du lundi au jeudi de 08h30 à 17h30 et est joignable au 03.62.53.25.19. Son calendrier est également accessible en ligne via le lien suivant :

<https://www.agglo-porteduhamainaut.fr/aide/aide-habitat-particulier>

### Qu'est ce que la charte d'engagement des professionnels de la rénovation ?

Cette charte a pour but **d'engager l'ensemble des parties**, aussi bien les professionnels de la rénovation (artisans, architectes, BET...), les particuliers et les institutions (La Porte du Hainaut et l'Info Habitat) **dans des projets de rénovation globale, performante et de qualité.**

Elle permet par un engagement de chacun de **resserrer les liens entre les particuliers et les entreprises** au travers de le conseil et l'information du service public. L'idée étant **d'engager les entreprises** et de **rassurer les ménages** sur les compétences, le sérieux et la qualité des travaux des professionnels susceptibles de réaliser des travaux de rénovation financés par La Porte du Hainaut et l'ANAH.

Aussi, **les artisans ou entreprises** dans le domaine du bâtiment et/ou de l'énergie **peuvent apparaître gratuitement dans l'annuaire** des professionnels partenaires de l'Info Habitat de La Porte du Hainaut en adhérant à la charte d'engagement et être mis en relation avec des particuliers ou une copropriété.

## Comment devenir partenaire ?

**Tous les artisans et toutes les entreprises, labellisés RGE** (Reconnu Garant de l'Environnement), **proposant leurs services sur le territoire de La Porte du Hainaut** peuvent devenir partenaire de l'Info Habitat pour les travaux éligibles aux aides de l'ANAH et de La Porte du Hainaut. Pour cela, le professionnel devra s'inscrire en ligne sur notre site, en téléchargeant la charte d'engagement des professionnels de la rénovation et le formulaire de demande accompagné des documents demandés.

## Les principes de la charte d'engagement

**La signature de ce document n'a pas vocation à conférer aux professionnels signataires une quelconque exclusivité à réaliser les travaux de rénovation.** Les ménages demeurent seuls maîtres d'ouvrage et libres de retenir le ou les professionnels de leur choix.

Par ailleurs, l'Info Habitat ne saurait se substituer aux professionnels, dans l'exercice de leurs fonctions, missions et leur responsabilité professionnelle, et aux ménages donneurs d'ordre et maître de l'ouvrage.

Concernant les travaux de rénovation, **La Porte du Hainaut et l'Info Habitat ne sauraient être considérés comme partie prenante à un quelconque contrat, tacite ou verbal, générateur d'obligations à leur encontre. Leurs responsabilités civiles respectives ne sauraient être recherchée à quelque titre que ce soit, y compris en qualité de garant d'un professionnel signataire ou d'un ménage, pour le cas où l'un et/ou l'autre se révélerait défaillant, pour un motif quelconque, dans l'exécution de ses obligations.**

## LES ENGAGEMENTS DU PARTENAIRE PROFESSIONNEL

Le partenaire professionnel de l'Info Habitat s'engage à respecter les engagements décrits ci-dessous :

1. **Intervenir sur le territoire de La Porte du Hainaut et être titulaire de la mention « RGE »** et fournir ses certificats annuels (Certificat RGE, Qualibat, Qualit'EnR, Qualif'Elec...) qui permettent aux particuliers de bénéficier des aides à la rénovation énergétique de l'habitat et tenir informé sur l'évolution des qualifications RGE qui auraient lieu en cours d'année (ajout de mention, retrait...).
2. **Fournir ses attestations d'assurances et se tenir à jour des cotisations** (responsabilité civile, décennale, coordination de chantier de rénovation thermique globale, ...).
3. Etablir 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.
4. Réaliser des travaux **respectant l'ensemble des exigences de la réglementation en vigueur**, entretenir et respecter les modalités de relation aux particuliers en matière de délais, d'information, réception de travaux, devis, intervention...
5. **Coordonner efficacement son intervention avec les autres corps de métier** sur les interfaces entre les 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 attendus par le client.
6. Aider les clients à atteindre leurs objectifs de **réduction des consommations d'énergie**, en les informant sur les bonnes pratiques d'utilisation, d'entretien et de maintenance des matériaux et/ou des équipements installés.
7. **Participer à la promotion de l'INFO HABITAT auprès des particuliers.** Faire connaître le dispositif et contribuer ainsi au bon développement de l'offre, particulièrement lorsque les travaux pour lesquels l'entreprise est sollicitée ne font pas l'objet d'un ordonnancement cohérent (d'abord l'enveloppe et l'étanchéité à l'air, ensuite les systèmes énergétiques, et enfin les énergies renouvelables). **Participer aux temps collectifs proposés dans l'année par La Porte du Hainaut** (Moments Pros de la Réno, visites d'entreprises, visites de chantiers...). **Ne pas pratiquer de démarchage commercial abusif et trompeur.**
8. Accepter 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 réalisés.
9. Veiller à la bonne **gestion des déchets** du chantier.
10. Promouvoir via ses devis, des solutions d'éco-rénovation **respectueuses de l'environnement**, en proposant des matériaux et solutions environnementales.

## **LES ENGAGEMENTS DE LA PORTE DU HAINAUT ET DE L'INFO HABITAT VIS-À-VIS DES ENTREPRISES ET DES PROPRIÉTAIRES**

La Porte du Hainaut et l'Info Habitat s'engagent à respecter les engagements décrits ci-après.

11. Animer et faire connaître **l'Info Habitat France Rénov'** au grand public
12. **Accompagner, conseiller ou orienter les propriétaires** vers le projet de travaux le plus adapté, le plus qualifié et le plus performant possible (rénovation énergétique, adaptation, mises aux normes...)
13. Entretenir **un lien privilégié** avec les entreprises pour toutes questions liées aux projets de rénovation de logement.
14. Aborder avec les propriétaires différentes **solutions techniques** dont celles qui visent en particulier à réduire l'impact environnemental du chantier (Matériaux Biosourcés, Réemploi, Filière locale...)
15. Informer et **orienter les propriétaires vers les services compétents** (urbanisme, juriste, banques, associations, services sociaux, caisse de retraite...)
16. Se tenir informé des **différents dispositifs d'aides et d'accompagnements** mis en œuvre au niveau national et les décliner, quand cela est possible, à l'échelle locale et ainsi permettre aux particuliers de bénéficier de leurs avantages
17. Assurer l'animation **de temps d'échanges avec les professionnels** tout au long de l'année
18. **Mettre en relation des propriétaires avec des entreprises signataires** de la charte d'engagement et référencées dans l'annuaire
19. Accompagner et **encourager les entreprises à travailler sous forme de groupements** pour conduire des chantiers de rénovation globale et performante
20. Capitaliser **les chantiers exemplaires** en vue de promouvoir le dispositif

## **ANNEXE : GOUVERNANCE ET FONCTIONNEMENT DE L'ENGAGEMENT QUALITÉ**

### **OBJET :**

Cet engagement vise à faciliter la mise en relation entre les particuliers ayant un projet de rénovation et les professionnels du bâtiment et à repérer, pour l'Info Habitat de La Porte du Hainaut et les ménages bénéficiaires, l'engagement des professionnels souhaitant s'impliquer activement dans la mise en œuvre dans la politique d'amélioration du parc privé.

### **PÉRIMÈTRE :**

Toutes les communes de l'agglomération de La Porte du Hainaut à savoir : Abscon, Avesnes Le Sec, Bellaing, Bouchain, Bousignies, Brillon, Bruille Saint Amand, Château l'Abbaye, Denain, Douchy Les Mines, Emerchicourt, Escaudain, Escautpont, Flines Les Mortagne, Hasnon, Haspres, Haulchin, Haveluy, Hélesmes, Hérin, Hordain, La Sentinelle, Lecelles, Lieu Saint Amand, Lourches, Marquette en Ostrevant, Mastaing, Maulde, Millonfosse, Mortagne du Nord, Neuville sur Esacaut, Nivelle, Noyelles Sur Selle, Oisy, Raismes, Roeulx, Rosult, Rumegies, Saint Amand les Eaux, Sars et Rosières, Thiant, Thun Saint Amand, Trith Saint Léger, Wallers-Arenberg, Wasnes au Bac, Wavrechain sous Denain, Wavrechain Sous Faulx.

### **EXCLUSION / RETRAIT / SANCTIONS :**

Le professionnel signataire ne respectant pas les engagements souscrits sera dans un temps convié pour un entretien avec La Porte du Hainaut et l'Info Habitat pour exposer les points défaillants et dans le but de trouver une solution favorable. Si après ce premier avertissement, les défaillances perdurent, La Porte du Hainaut se réserve le droit d'exclure de la liste des signataires, le professionnel. Cette exclusion interviendra après avoir envoyé un courrier au signataire lui notifiant les manquements reprochés et lui impartissant un délai de 15 jours pour formuler ses observations.

La durée d'exclusion est portée à un an au maximum au premier manquement constaté. L'exclusion pourra être définitive en cas de récidive.

Le professionnel conserve le droit de se retirer sans condition et à tout moment en notifiant par courrier sa décision. Le professionnel sera alors radié de l'annuaire et ce sans délai.

### **COMMUNICATION :**

Cet engagement de qualité et son annuaire seront diffusés aux particuliers par l'Info Habitat, La Porte du Hainaut et éventuellement par les opérateurs dans le cadre de la mission d'accueil et d'information.

La signature du professionnel ne donne en aucun droit la possibilité d'utiliser le logo de La Porte du Hainaut ou de l'Info Habitat à toute fin publicitaire.

### **GOUVERNANCE :**

Un comité de suivi, animé par La Porte du Hainaut, constitué des différents partenaires signataires, se réunira au moins une fois par an afin d'échanger sur le fonctionnement de cette charte d'engagement.

## FORMULAIRE D'INSCRIPTION À LA CHARTE D'ENGAGEMENT

## INFORMATIONS RELATIVES À L'ENTREPRISE DE TRAVAUX :

Raison sociale de l'entreprise : .....

Nom et prénom du représentant légal : .....

Qualité dans l'entreprise : .....

Nom et prénom du référent technique : .....

N° SIRET : ..... Code APE : .....

Activité générale de l'entreprise : .....

Adresse : .....

Mail : .....

Site web : .....

Téléphone fixe : ..... Téléphone portable : .....

CITEZ SI VOUS LE SOUHAITEZ AU MAXIMUM 3 OPÉRATIONS DE RÉNOVATION EXEMPLAIRE QUE VOUS AVEZ RÉALISÉ :

**Illustrations :** (Insérez un visuel de quelques réalisations...)

## DOMAINES DE TRAVAUX

PRÉCISEZ CI-APRÈS, LES PRESTATIONS POUR LESQUELLES VOUS SOLICITEZ L'INSCRIPTION À LA CHARTE D'ENGAGEMENT DE LA PORTE DU HAINAUT ET DE L'INFO HABITAT.

Le niveau minimal requis correspond aux caractéristiques techniques définies par les dispositifs nationaux Ma Prime Rénov' et CEE pour des projets performants de rénovation.

### Rénovation globale

- Titulaire de la certification RGE Offre globale ou CertiRénov'

### Isolation

- Isolation thermique performante des murs par l'intérieur
- Isolation thermique performante des murs par l'extérieur
- Isolation thermique performante des rampants de toiture
- Isolation thermique performante d'une toiture terrasse (hors toiture végétalisée)
- Recours à des isolants biosourcés ou recyclés
- Titulaire
- Toiture végétalisée et/ou murs végétalisés (approches innovantes)

### Autres travaux

- Protection solaire par aménagement de débords de toit (élément d'architecture placé dans le prolongement de la toiture)
- Photovoltaïque et thermique
- Toiture (réfection, reprise charpente et couverture)

### Ventilation

- Ventilation mécanique simple flux
- Ventilation mécanique double flux
- Autres systèmes (à préciser) :

## **Chauffage & Eau chaude sanitaire**

- Calorifugeage des réseaux
- Équipements de régulation (robinets thermostatiques, régulation de plancher chauffant...)
- Suppression d'un foyer ouvert
- Équipement de chauffage au bois (chaudière, poêle à bois, poêle à granulés)
- Équipement de chauffage au gaz (chaudière à haute performance énergétique, micro-cogénération)
- Pompe à chaleur air - eau
- Pompe à chaleur eau - eau
- Installation solaire thermique (eau ou eau glycolée)
- Chauffe-eau thermodynamique
- Raccordement à un réseau de chaleur
- Recours à une énergie thermique renouvelable (géothermie, bois, solaire)

## **Ouverture**

- Changement des menuiseries (dont volets)
- Restauration de menuiseries extérieures anciennes

## **Aides nationales (pour information)**

- Je suis en mesure d'apporter une information générale sur l'ensemble des aides (pour en savoir plus : <https://france-renov.gouv.fr/aides/simulation>)

## **Remarques complémentaires**

---

---

---

---

## MES ENGAGEMENTS EN QUALITÉ D'ENTREPRISE DE TRAVAUX DE RÉNOVATION

- Je m'engage à maintenir mon référencement sur la plateforme France Rénov' si la nature de mes travaux peut y prétendre.
- Je m'engage à être à jour de mes obligations sociales, fiscales et assurantielles.
- Je certifie l'exactitude de tous les renseignements portés sur la présente demande de référencement. À tout moment, je conserve la possibilité de modifier, supprimer ou rectifier des informations me concernant.
- Je m'engage à communiquer à l'Info Habitat de La Porte du Hainaut tout changement du statut de ma qualification RGE.
- Je m'engage à prendre connaissance de l'audit qui a pu être réalisé par les particuliers ou l'évaluations énergétiques pour proposer des offres adaptées
- En conséquence, je déclare avoir pris connaissance des conditions de référencement de la charte d'engagement, je certifie l'exactitude de tous les renseignements portés sur la présente demande de référencement et je souhaite apparaître dans l'annuaire de l'Info Habitat de La Porte du Hainaut. À tout moment, je conserve la possibilité de modifier, supprimer ou rectifier les informations me concernant

Fait à : .....

**Cacher et signature de l'entreprise**

Le : .....

**Pour tous renseignements, vous pouvez contacter par mail : eiecaph@adilnpdc.fr**

### Mentions RGPD

Les informations recueillies à partir de ce formulaire ainsi que les pièces justificatives qui les accompagnent font l'objet d'un traitement informatique par La Porte du Hainaut pour le référencement des partenaires professionnels dans l'annuaire du site de La Porte du Hainaut.fr

Ce traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dont La Porte du Hainaut est investie.

Les données collectées sont uniquement destinées à un usage interne et ne sont en aucun cas cédées ou vendues à des tiers.

Ces données seront conservées pendant la durée de référencement de votre entreprise dans l'annuaire. A l'issue de ce délai, elles seront archivées pendant un an, puis elles seront supprimées ou archivées à titre définitif dans des conditions définies en conformité avec les dispositions du code du patrimoine.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » RGPD, vous pouvez exercer vos droits (droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit d'opposition ou traitement des données, droit à être informé d'une violation des données en cas de risques élevés pour les intéressées) en vous adressant à [DPD@agglo-porteduhanaut.fr](mailto:DPD@agglo-porteduhanaut.fr) au service DPD Avenue Michel Rondet, 59135 Wallers.

## ANNEXE 2 : ANNUAIRE DES ENTREPRISES SIGNATAIRES DE L'ENGAGEMENT DE QUALITÉ

Entreprises	Coordonnées	Ville
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	

## ANNEXE 2 : ANNUAIRE DES ENTREPRISES SIGNATAIRES DE L'ENGAGEMENT DE QUALITÉ

Compétences avec qualification RGE	Compétences sans qualification RGE	RGE
Type de travaux :	Type de Travaux :	Date de certification :
Type de travaux :	Type de Travaux :	Date de certification :
Type de travaux :	Type de Travaux :	Date de certification :
Type de travaux :	Type de Travaux :	Date de certification :

## ANNUAIRE DES ARCHITECTES, MAÎTRES D'ŒUVRE SIGNATAIRES DE L'ENGAGEMENT DE QUALITÉ

Entreprises	Coordonnées	Ville
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	

# **ANNUAIRE DES ARCHITECTES, MAÎTRES D'ŒUVRE SIGNATAIRES DE L'ENGAGEMENT DE QUALITÉ**

## **Caractéristiques**

## ANNUAIRE DES REGROUPEMENTS D'ENTREPRISES

Entreprises	Coordonnées	Ville
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	
Nom :  Contact :	Adresse :  Tél :  Mail :	

## ANNUAIRE DES REGROUPEMENTS D'ENTREPRISES

Compétences avec qualification RGE	Compétences sans qualification RGE	RGE
Type de travaux :	Type de Travaux :	Date de certification :
Type de travaux :	Type de Travaux :	Date de certification :
Type de travaux :	Type de Travaux :	Date de certification :
Type de travaux :	Type de Travaux :	Date de certification :