

CHARTRE D’AFFILIATION à Pass’Réno Habitat



Pass’Réno Habitat est le service public de la Métropole du Grand Paris pour la rénovation énergétique de l’habitat individuel et micro-collectif. Il s’appuie sur les 8 espaces conseil France Renov’* métropolitains pour proposer un service public neutre, gratuit et indépendant.

Le dispositif Pass’Réno Habitat propose de faciliter les démarches des particuliers propriétaires – occupants ou bailleurs – dans toutes les étapes de leur projet de rénovation. Pour cela, il favorise la mise en relation directe avec des professionnels de confiance et de qualité affiliés au réseau.

Cette charte s’adresse aux professionnels opérant sur la Métropole du Grand Paris :

- Artisans et entreprises de travaux titulaires d’une mention RGE
- Bureaux d’études qualifiés pour l’audit énergétique en habitat individuel
- Architectes inscrits à l’Ordre des Architectes
- Professionnels agréés Mon Accompagnateur Renov’

L’affiliation à Pass’Réno Habitat reste valable tant que les mentions, assurances et certifications sont valides et sous réserve du respect des règles de la présente charte

* Les **Espaces Conseil France Renov’**, service public de la rénovation énergétique de l’habitat, délivrent des conseils gratuits, neutres, indépendants et adaptés à chaque cas de figure. Les conseillers France Renov’ guident les propriétaires dans leurs projets de travaux. France Renov’ a remplacé les anciens Espace Conseil FAIRE, Espaces Info-Énergie et Point Rénovation Info Service. <https://france-renov.gouv.fr>



La charte ci-après est conclue entre **Pass’Réno Habitat** et l’entreprise, dénommée ci-après **l’AFFILIÉ**, en vue d’assurer sur le territoire le bon fonctionnement de ce service d’accompagnement.

L’inscription sur la plateforme Pass’Réno Habitat vaut acceptation de ses termes.

DISPOSITIF CONÇU PAR



SOUTENU PAR



PORTÉ PAR LES ESPACES CONSEIL FRANCE RÉNOV’



EN PARTENARIAT AVEC



1. Engagements de Pass'Réno Habitat



Pass'Réno Habitat s'engage à :

- ✓ **Rencontrer l'entreprise et l'accompagner** dans les étapes d'affiliation
- ✓ **Référencer et rendre visible l'affilié dans l'annuaire en ligne**, géré et tenu à jour par le Comité technique de Pass'Réno Habitat
- ✓ **Donner un accès à un espace personnel en ligne** pour gérer les demandes des particuliers
- ✓ **Apporter des affaires qualifiées et suivies par les espaces conseil France Rénov'**, par une ingénierie gratuite et indépendante sur les dossiers, appelée aussi « qualification » des projets
- ✓ **Rester neutre dans la relation commerciale** entre le maître d'ouvrage et l'affilié
- ✓ **Faire vivre le réseau local des professionnels en proposant des événements** : Ateliers techniques, Retours d'expériences, Rencontres Pros pour faciliter la mise en réseau, Relais de formations, Newsletter réseau (décryptages etc.)
- ✓ **Valoriser les savoir-faire** : promotion et valorisation de bonnes pratiques, retours sur des projets (fiches techniques des projets Pass'Réno Habitat, références, visites, témoignages), accompagnement à la qualité
- ✓ **Signaler au professionnel affilié quand il doit renouveler ses qualifications (RGE etc.)**. Le Comité technique du dispositif Pass'Réno Habitat se réserve le droit de masquer temporairement tout prestataire sans mention, qualification ou assurances à jour.
- ✓ Informer l'affilié, par n'importe quel moyen, **de tout changement dans la charte d'affiliation**
- ✓ Contacter l'affilié avant d'engager toute action **en cas de retours négatifs de particuliers les concernant**

Il est précisé que Pass'Réno Habitat n'a pas vocation à s'immiscer dans la relation commerciale et contractuelle établie entre l'affiliée et son client, et notamment sur les prix proposés par l'affiliée. La mission de Pass'Réno Habitat n'est pas de contrôler ou garantir les prestations convenues et n'interviendra pas en cas de précontentieux ou de contentieux. En conséquence Pass'Réno Habitat ne peut être tenu responsable de tout différent intervenant suite à la mise en relation, notamment pour les cas de non-respect des termes de la convention liant l'Affilié et son-sa client-e.

2. Engagements de l'entreprise



2.1 Pour devenir **AFFILIÉE**, l'entreprise s'engage à respecter les conditions suivantes :

- A. Détenir **une mention RGE** « Reconnu Garant de l'Environnement » ainsi que pour les contrats d'assurances correspondants, en cours de validité et en lien avec les prestations devisées ; pour les architectes être inscrits à **l'Ordre des Architectes**, pour les Accompagnateur Rénov' être titulaire de **l'agrément Mon Accompagnateur Rénov'**.
- B. Soumettre des **devis et des factures détaillés, conformes** aux demandes du particulier telles que précisées dans le cadre de l'accompagnement Pass'Énergie Habitat ; et permettant sous réserve de son éligibilité, l'obtention des aides financières en rénovation énergétique. En cas de changements, informer le client de **toutes modifications nécessaires apportées au devis initial**, en les formalisant par écrit.
- C. Signifier **dans un délai de 5 jours ouvrés** son intérêt ou non vis-à-vis de la demande du particulier via la plateforme et le cas échéant, **proposer un devis dans un délai maximum d'un mois** à compter de la date de demande du particulier.
- D. Promouvoir les **rénovations énergétiques globales et performantes**, et s'associer si nécessaire avec d'autres professionnels pour une offre globale.
- E. Réaliser **la prestation principalement en propre** ou en co-traitance dans les limites réglementaires conformes à la mention RGE. L'affiliée s'engage à vérifier que ses co-traitants ou sous-traitants détiennent bien les qualifications et les assurances correspondant aux travaux effectués.
- F. Être **attentif à la qualité sanitaire des produits** mis en œuvre ainsi qu'à leur durabilité dans le temps. Cela peut passer par exemple par l'indication, dans le devis ou un document annexe, de la classe énergétique de l'équipement ou du niveau d'émission en polluants volatils du produit installé.
- G. À l'occasion de la réception du chantier et/ou la mise en service des équipements, renseigner le particulier sur les **bonnes pratiques concernant l'usage** de l'habitat rénové.
- H. Avoir **des pratiques commerciales transparentes et de qualité**, se présenter comme Affilié (et non comme prestataire ou mandataire Pass'Énergie Habitat) et ne pas afficher les logos de l'ANAH ou de l'Etat.
- I. S'engager à informer des prestations réalisées et **transmettre au Comité Technique, pendant les 6 premiers mois** qui suivent son référencement dans l'annuaire, tous documents de prestations réalisées (devis, rapports audits, factures, etc.). Cette période est reconductible.
- J. Accepter de faire l'objet de sollicitations du réseau et fournir toutes les informations nécessaires sur les projets accompagnés (ex : répondre aux campagnes de retours d'expérience France Rénov' du dispositif Pass'Énergie Habitat) et respecter le guide d'utilisation de la marque Pass'Énergie Habitat.
- K. Accepter que le **Comité Technique Pass'Énergie Habitat assure le bon respect de la charte**. En cas de manquement aux engagements, Pass'Énergie Habitat se réserve le droit de masquer ou désaffilier une entreprise après un entretien de mise au point.

2.2 Engagements complémentaires spécifiques aux Accompagnateurs Rénov' - MAR

- Le prestataire doit posséder l'**agrément Mon Accompagnateur Rénov'** et respecter toutes les obligations légales liées à cet agrément, encadrées par l'arrêté du 21 décembre 2022 relatif à la mission d'accompagnement du service public de la performance énergétique de l'habitat et explicitées [ici](#).
- Le prestataire doit s'engager à respecter la **charte d'affiliation** générale de Pass'Réno Habitat (voir plus haut) et à **proposer au moins une autre prestation intellectuelle** (audit énergétique, maîtrise d'œuvre etc.) dans l'annuaire Pass'Réno Habitat.

Engagements relatifs à la qualité de la prestation et la relation client

- A. Utiliser la plateforme Pass'Réno Habitat et ses outils**, en incitant les porteurs de projets à se diriger vers le service public France Rénov'.
- B. S'engager à expliquer l'objectif de la plateforme Pass'Réno Habitat et porter à connaissance le fonctionnement de l'annuaire des affiliés** pour inciter son client à utiliser l'annuaire des professionnels de Pass'Réno Habitat pour faire vivre et promouvoir le réseau des professionnels
- C. Informer clairement et en amont de la signature sur les délais éventuels** entre l'acceptation du devis et le début de la prestation.
- D. Accepter un audit énergétique réalisé antérieurement si celui-ci est conforme**, et si besoin pouvoir justifier de la nécessité de le mettre à jour ou de réaliser un nouvel audit énergétique avec une facturation adaptée.

Engagements relatifs au partenariat avec Pass'Réno Habitat

- E. Travailler en coopération avec les conseillers France Rénov'** qui accompagnent ses clients.
- F. Accepter de faire l'objet de sollicitations du réseau et fournir toutes les informations nécessaires sur les projets accompagnés de Pass'Réno Habitat.**
- G. Prendre connaissance et respecter les recommandations de bonnes pratiques** Pass'Réno Habitat sur le contenu du devis de la prestation (voir ci-après).

Recommandations complémentaires sur les devis encadrant les prestations de l'Accompagnateur Rénov'



Les recommandations de bonnes pratiques suivantes peuvent être :

1. Des **obligations réglementaires** liées à l'agrément MAR et identifiées par le dispositif Pass'Énergie Habitat comme nécessitant une attention particulière.
2. Des **recommandations tirées de pratiques de terrain vertueuses**, ayant pour but la bonne compréhension du devis et des prestations qui sont proposées aux particuliers accompagnés.

-
- ✓ Indiquer le numéro d'agrément MAR sur le devis et joindre une attestation d'assurance en annexe du devis.
 - ✓ Indiquer sur le devis les noms, coordonnées et prestations des **sous-traitants** ainsi que leurs qualifications RGE pour les postes de travaux concernés.
 - ✓ Lister et préciser le contenu des missions d'accompagnement (qu'il soit technique, financier ou administratif), et en particulier bien différencier les **missions socles** des **missions optionnelles**.
 - ✓ Proposer une **facturation a minima en 2 étapes** pour le client (un règlement pour la partie audit énergétique ou Diagnostic Architectural et Énergétique (DAE), et un règlement pour la partie accompagnement), dans le cadre de sa prestation MAR.
 - ✓ Les cas échéants et si justifié, la mise en conformité et la **mise à niveau de l'audit** déjà réalisé pourra être facturée, en précisant ce coût dans le devis initial. Et, si possible, utiliser par exemple [l'observatoire des audits/DPE](#) pour vérifier et reprendre les données de l'audit déjà réalisé sur le projet accompagné.
 - ✓ Lister clairement dans le devis tous les **livrables de la prestation** et les éventuels temps de restitution liés. Il est de plus fortement recommandé de préciser les modalités de ces temps de restitution (par téléphone, en présentiel, ...), en particulier si cela impacte le prix de la prestation.
 - ✓ Informer le client des **démarches** à effectuer auprès des impôts en cas de TVA non différenciée entre l'audit et l'accompagnement.
 - ✓ Inclure un **contrat de médiation** dans les conditions générales du devis, ou au minimum renvoyer vers la [liste des médiateurs référencés par l'Etat](#).

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



contact : pro@passrenohabitat.fr

- T1 - Paris
- T2 - Vallée Sud Grand Paris
- T3 - Grand Paris Seine Ouest
- T4 - Paris Ouest La Défense
- T5 - Boucle Nord de Seine
- T6 - Plaine Commune
- T7 - Paris Terres d'Envol
- T8 - Est Ensemble
- T9 - Grand Paris Grand Est
- T10 - Paris Est Marne&Bois
- T11 - Grand Paris Sud Est Avenir
- T12 - Grand Orly Seine Bièvre

Je soussigné.e :

agissant pour le compte de l'entreprise :

en ma qualité de :

- Confirme avoir pris connaissance et accepte de respecter les engagements cités ci-dessus pour devenir une entreprise Affiliée Pass'Réno Habitat.
- Autorise Pass'Réno Habitat à publier les informations renseignées.

Le (date) :

Signature :

À (lieu) :

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers, et aux libertés, sous réserve de la seule justification de mon identité : ● le libre accès aux données personnelles me concernant et recueillies sur le fondement et au moyen de la présente m'est garanti, à tout moment, et sans qu'il me soit exigé de justifier d'un quelconque motif, sans préjudice du II de l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. ● Je dispose du droit de vérifier à tout moment et sans motif l'usage qui est fait de ces mêmes données personnelles, sans préjudice du II de l'article 39 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, et d'exiger qu'elles soient effacées si elles s'avèrent incomplètes, équivoques, ou périmées. ● Je suis informé de ce que les traitements des données personnelles me concernant, recueillies sur le fondement et au moyen de la présente, font l'objet des déclarations requises par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 pour leur existence. Toute demande ou réclamation est à formuler auprès de la présidente de l'ALEC-MVE en sa qualité de responsable des traitements.