

# CHARTRE D'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES DE TRAVAUX POUR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE PERFORMANTE DE L'HABITAT PRIVÉ



En partenariat avec



Le territoire des 28 communes de Bordeaux Métropole compte plus de 350 000 logements<sup>1</sup>. Près de 60% de ce parc a été construit avant la première Réglementation Thermique<sup>2</sup> (RT 1974) et nécessite une rénovation énergétique complète (bâti, organes de ventilation et de production de chaleur). Selon le Plan Climat Air Energie évalué à 11 500 le nombre de rénovations énergétiques de logements/an à envisager pendant 40 ans.

Grâce au soutien financier de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et en partenariat avec l'Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC), puis du programme européen ELENA, Bordeaux Métropole a engagé la co-construction et l'animation de **Ma Rénov Bordeaux Métropole**.

## MA RÉNOV BORDEAUX MÉTROPOLE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

**Ma Rénov Bordeaux Métropole** est la plateforme de rénovation énergétique de l'habitat privé de Bordeaux Métropole. C'est un service gratuit, neutre et indépendant. Le site internet [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr) est l'outil opérationnel au service de tous les acteurs des projets de rénovation de l'habitat.

**Ma Rénov Bordeaux Métropole** accompagne les particuliers dans le parcours de rénovation énergétique de leur maison ou copropriété, en proposant les services suivants :

- Conseils et accompagnement personnalisé et gratuit du projet de rénovation par un conseiller **Ma Rénov Bordeaux Métropole** sur le plan technique et/ou financier ;
- Création d'un espace personnel sur le site internet [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr) et mise à disposition d'outils, de témoignages et de réalisations exemplaires ;
- Mise en relation avec des professionnels qualifiés ;
- Mobilisation de financements adaptés, dont des soutiens financiers sur fonds propres de Bordeaux Métropole ;
- Suivi des consommations énergétiques.

Les partenaires professionnels peuvent utiliser le site internet de **Ma Rénov Bordeaux Métropole** pour :

- Présenter leurs compétences ;
- Être mis en relation avec des ménages inscrits dans le dispositif ;
- Être informé par les conseillers rénovation des dispositifs de financement dont peuvent bénéficier leurs clients ;
- S'informer grâce aux actions développées en partenariat avec la Fédération Française du Bâtiment (FFB Gironde), la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Interdépartementale (CMAI 33), et la Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB 33)

Il s'agit d'animer la communauté des acteurs locaux de la rénovation et de réunir l'ensemble des conditions susceptibles de favoriser le passage à l'acte des propriétaires de maison individuelle ou de logement en copropriété dans leurs projets de rénovation.

## CHARTRE D'ENGAGEMENT DU PARTENAIRE PROFESSIONNEL

### Pourquoi devenir partenaire ?

Afin de resserrer les liens entre les particuliers et les entreprises au travers de l'accompagnement public. En tant qu'artisan ou entreprise dans le domaine du bâtiment et/ou de l'énergie, vous pouvez apparaître gratuitement dans l'annuaire des professionnels partenaires de **Ma Rénov Bordeaux Métropole** 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, labélisés RGE (Reconnu Garant de l'Environnement), proposant leurs services sur le territoire de Bordeaux Métropole peuvent devenir partenaire de **Ma Rénov Bordeaux Métropole pour des bouquets de travaux éligibles**. Pour cela, il vous suffit de vous rendre sur [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr) rubrique « Espace pro », de vous inscrire en ligne, de télécharger la charte d'engagement des partenaires des entreprises de travaux et de télécharger le formulaire de demande accompagné des documents demandés.

---

<sup>1</sup> DGFiP, 2012.

<sup>2</sup> Caractérisation thermique du parc bâti résidentiel de la CUB, 2009.

## I. LES ENGAGEMENTS DU PARTENAIRE PROFESSIONNEL

Le partenaire professionnel de **Ma Rénov Bordeaux Métropole** s'engage à respecter les engagements décrits ci-dessous :

1. **Intervenir sur le territoire de Bordeaux Métropole**
2. **Avoir une qualification ou une certification RGE** (Reconnu Garant de l'Environnement) **en cours de validité pour les domaines de travaux référencés sur le site internet de Ma Rénov Bordeaux Métropole.**
3. **S'inscrire en ligne en complétant informations sur le site [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr).** Une notification mail envoyée par Bordeaux Métropole sera adressée à l'entreprise afin de confirmer son souhait de référencement et sa conformité avec les engagements attendus dans le cadre de la présente charte.
4. **Orienter les maîtres d'ouvrage (en logement individuel ou en copropriété) vers les conseillers rénovation de Ma Rénov Bordeaux Métropole afin qu'ils bénéficient d'un accompagnement** neutre, gratuit et indépendant visant notamment à optimiser la mobilisation des aides existantes pour concrétiser les projets de rénovation.

Les partenaires de Ma Rénov Bordeaux Métropole sont invités à diffuser les plaquettes d'information fournies par Bordeaux Métropole.

5. **Répondre aux sollicitations des ménages.** Le partenaire professionnel s'engage à **proposer un devis sous un délai de 3 semaines maximum** après la visite du logement à rénover ou de la copropriété.
6. **Participer à des enquêtes de qualité**  
Conduites par **Ma Rénov Bordeaux Métropole** ou par ses partenaires (ADEME notamment) auprès des maîtres d'ouvrage ayant eu recours aux services de la plateforme, ces enquêtes ont vocation à évaluer la qualité du dispositif d'accompagnement Ma Rénov' et des prestations de l'ensemble des acteurs qui y contribuent (conseillers, bureaux d'études, architectes, financeurs, artisans...).

Dans le cadre d'un **suivi qualitatif** des rénovations accompagnées par la plateforme, le partenaire professionnel accepte que sur certains de ses chantiers, des mesures soient programmées, à la demande de **Ma Rénov Bordeaux Métropole**, par un organisme qualifié. Les résultats de ce suivi seront uniquement communiqués au maître d'ouvrage et au partenaire professionnel. La diffusion publique portera sur des données générales et anonymisées, sans possibilité d'identifier les entreprises concernées.

7. **Informé l'administrateur de Ma Rénov Bordeaux Métropole de toute modification concernant la situation de l'entreprise, de la fin de validité d'une qualification, ou d'une cessation d'activité.** Toute demande de mise à jour ou de suppression de compte sera adressée à l'adresse suivante [marenov@bordeaux-metropole.fr](mailto:marenov@bordeaux-metropole.fr)
8. **Ne pas pratiquer de démarchage commercial abusif ou trompeur.**  
**Toute pratique contraire pourra entraîner un retrait de l'entreprise du site internet de Ma Rénov Bordeaux Métropole.**

## II. LES ENGAGEMENTS DE MA RENOV BORDEAUX METROPOLE

*Ma Rénov Bordeaux Métropole* s'engage à respecter les engagements décrits ci-après.

### 1. Référencer le partenaire professionnel grâce :

- Au référencement gratuit sur le site internet [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr) et auprès des partenaires de **Ma Rénov Bordeaux Métropole** ;
- À la présentation de chantiers exemplaires sur le site [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr) via des témoignages vidéo et les supports de communication de la plate-forme ;
- À l'organisation de visites animées par le réseau des conseillers rénovations **Ma Rénov Bordeaux Métropole** sur des chantiers réalisés par les professionnels, en accord avec eux.

### 2. Faciliter la mise en relation du partenaire professionnel avec des maîtres d'ouvrage privés.

### 3. Fournir des supports de communication et des informations destinées à simplifier toute démarche administrative et technique en proposant au professionnel partenaire :

- Un kit de communication (plaquettes, affichettes ...) sur lequel il pourra apposer son cachet/logo pour diffusion auprès de sa clientèle ainsi que « signataire de la charte **Ma Rénov Bordeaux Métropole** » ;
- Un accès à l'espace « Partenaires professionnels » du site [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr).

### 4. Favoriser la participation du partenaire professionnel :

- À des réunions d'échange organisées par **Ma Rénov Bordeaux Métropole** et ses partenaires Chambre de Métiers et de l'Artisanat et organisations professionnelles (instances d'échange de bonnes pratiques, retours d'expériences, aide à la constitution de groupements...) ;
- À la rédaction d'articles, d'informations, de témoignages dans les différentes rubriques du site [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr) (validés préalablement à la mise en ligne par l'administrateur de la plateforme) ;

### 5. Assurer le bon fonctionnement du site [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr) (rectification des erreurs ou dysfonctionnements signalés sur le site, prise en compte des difficultés et des propositions d'amélioration...).

### 6. Veiller à ce que les conditions de référencement du partenaire professionnel soient respectées et veiller à solliciter chaque année auprès du partenaire le renouvellement de son référencement.

### 7. Mettre en place et animer un comité de suivi de la charte. Ce comité se réunira au moins un fois par an afin de veiller au bon déroulement du processus d'affiliation des professionnels, au respect des engagements des signataires et à l'évolution de la charte et des conditions de référencement des professionnels.

# DOCUMENT À RENSEIGNER ET À TÉLÉVERSER SUR LA PLATEFORME



# Formulaire de demande de référencement

## 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 : .....

## Référence en matière de rénovation performante

Opération 1 : ..... Année : .....

Travaux réalisés : ..... Montant : .....

Opération 2 : ..... Année : .....

Travaux réalisés : ..... Montant : .....

Référencement France Rénov' :            Oui            En cours            Non

## Expérience dans des opérations labellisées

(Ex : Label « BBC Rénovation » - Pour en savoir plus : <https://www.effinergie.org/web/bbc-par-etapes> ; <https://qualiteconstruction.com/publication/renovation-thermique-performante-par-etapes/> )

Oui          Non          Si oui, laquelle : .....

**(Transmettre des éléments attestant de cette expérience, par exemple : photos, certifications...)**

Si vous ne disposez pas d'expérience, Ma Rénov Bordeaux Métropole proposant une aide labellisée BBC ou préconisant une approche BBC par étapes, à défaut, comment envisagez-vous de former vos collaborateurs pour proposer ce niveau de prestation ?

.....  
.....  
.....

***Précisez ci-après, les prestations pour lesquelles vous sollicitez le référencement.***

## **Domaines de travaux en lien avec les aides métropolitaines à la maison individuelle**

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**

Rénovation par une entreprise qualifiée "Rénovation Globale"

### **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)

Isolation performante des combles perdus

Isolation thermique des planchers

Correction thermique intérieur ou extérieur à base d'enduit chaux chanvre ou de béton de chanvre

Traitement performant des interfaces pour limiter les ponts thermiques

Recours à des isolants biosourcés ou recyclés

Toiture végétalisée et/ou murs végétalisés (approches innovantes)

### **Autres travaux**

Brise soleil (élément d'architecture en bois, métal ou béton, fixe, orientable ou amovible)

Protection solaire par aménagement de débords de toit (élément d'architecture placé dans le prolongement de la toiture)

Protection solaire horizontale ou verticale de véranda (stores fixes commandés, structure végétalisée...)

Autres travaux et aménagements concourant à l'amélioration énergétique et au confort

Autres travaux indissociablement liés à la rénovation

Photovoltaïque

Toiture (réfection, reprise charpente et couverture)

### **Ventilation**

Ventilation mécanique simple flux

Ventilation mécanique double flux

Ventilation mécanique répartie et/ou ventilation insufflée

Mesures aérauliques

### **Chauffage & eau chaude**

Calorifugeage des réseaux

Équipements de régulation (robinets thermostatiques, régulation de plancher chauffant...)

Suppression d'un foyer ouvert

Insert ou foyer fermé

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)

### **Ouvertures**

Changement des menuiseries (dont volets)

Restauration de menuiseries extérieures anciennes

Recours à des menuiseries en bois certifié PEFC

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

Je propose une estimation des aides Ma Prime Rénov'.

Je propose une estimation des CEE.

Je propose une estimation des aides métropolitaines.

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>).



## 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 Ma Rénov Bordeaux Métropole tout changement du statut de ma qualification RGE.

Je m'engage à prendre connaissance de l'audit réalisé par les particuliers ou évaluations énergétiques pour proposer des offres adaptées.

Je m'engage à fournir les documents nécessaires à la mise à jour du carnet de logement du particulier (*en savoir plus* : [www.casba.fr](http://www.casba.fr) et [www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F36759](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F36759)).

### **Pour l'information de la plateforme, merci de préciser votre champ d'intervention :**

Je propose aux particuliers l'utilisation de matériaux biosourcés ou recyclés (matériaux issus de la biomasse d'origine végétale ou animale).

Si oui, lesquels : .....

Je propose des matériaux issus de filières locales. Si oui, lesquels :

.....

Je suis déjà intervenu dans le cadre de rénovations certifiées (BBC ou équivalent).

Si oui, précisez la nature de votre intervention :

.....

Je maîtrise la méthode BBC pour proposer des rénovations en une à trois étapes maximum

(*En savoir plus* : [www.effinergie.org/web/bbc-par-etapes](http://www.effinergie.org/web/bbc-par-etapes) et

<https://qualiteconstruction.com/publication/renovation-thermique-performante-par-etapes/>).

Je suis en mesure d'organiser des visites de chantier de rénovations performantes.

J'ai la capacité à proposer des solutions innovantes (Low tech, toiture végétalisée ...).

Si oui, lesquelles :

.....

J'ai la capacité de proposer des solutions maîtrisées sur le bâti ancien (bâti avant 1948) ou une

expertise (*en savoir plus* : <https://www.rehabilitation-bati-ancien.fr/>). Si oui, lesquelles :

.....

Je dispose d'une organisation spécifique pour m'assurer de la qualité des travaux de rénovation

(*Ex : utilisation des fiches d'autocontrôle ou de fiches de réception des travaux de l'Agence de la Qualité de la Construction, certification NF Habitat ...*). Si oui, précisez votre organisation :

.....

Je m'engage à garantir la compétence de mes intervenants pour des rénovations performantes.

**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 Ma Rénov Bordeaux Métropole. À tout moment, je conserve la possibilité de modifier, supprimer ou rectifier les informations me concernant.**

**Secteur d'intervention**

Maison individuelle

**À noter :** la plateforme Ma Rénov a fait peau neuve en avril 2023. La première version de cette plateforme propose uniquement un référencement pour les professionnels intervenant en maison individuelle. L'extension à la copropriété sera examinée dans le cadre d'une version ultérieure.

Cachet et signature de l'entreprise

Fait à : .....

Le : .....

**Le présent formulaire doit être téléversé avec l'ensemble des qualifications RGE pour les travaux mentionnés et un exemple de devis conforme au niveau de prestation attendue. Tout dossier incomplet sera refusé.**

**Pour tous renseignements : [marenov@bordeaux-metropole.fr](mailto:marenov@bordeaux-metropole.fr)**

*Les informations recueillies à partir de ce formulaire ainsi que les pièces justificatives qui les accompagnent font l'objet d'un traitement informatique par Bordeaux Métropole pour le référencement des partenaires professionnels dans l'annuaire du site [marenov.bordeaux-metropole.fr](http://marenov.bordeaux-metropole.fr).*

*Ce traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dont Bordeaux Métropole est investi.*

*Les destinataires des données sont les agents habilités du service de l'énergie dans le bâti, Direction Stratégie et Actions Energétiques à raison de leurs attributions ou de leur droit à connaître de ces données pour l'exercice de leurs missions.*

*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 n° 78-17 « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez à tout moment pour les données à caractère personnel vous concernant et dans les conditions prévues par la loi, de droits d'accès, de rectification, à l'effacement, d'opposition, à la limitation, d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ainsi que du droit à communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès.*

*Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au service de l'énergie dans le bâti, Direction Stratégie et Actions Energétiques, au mail suivant : [marenov@bordeaux-metropole.fr](mailto:marenov@bordeaux-metropole.fr) ou au Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse mail suivante : [contact.cnil@bordeaux-metropole.fr](mailto:contact.cnil@bordeaux-metropole.fr) ou par courrier postal : Délégué à la Protection des Données, Bordeaux Métropole, Direction des Affaires Juridiques, Esplanade Charles-de-Gaulle, 33045 Bordeaux Cedex.*

*Vous pouvez à tout moment introduire une réclamation auprès de la CNIL, pour les données vous concernant.*

*Pour en savoir plus, consultez vos droits sur le site de la CNIL : [www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles](http://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles).*