

Mis à jour le JJ / MM / AAAA

Règlement de Service de l'Espace Rénovation Habitat

Adopté par le Conseil
Communautaire le 22 / 02 / 2018



Conseiller Rénovation - habitat@agglo-forbach.fr
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE FORBACH PORTE DE
FRANCE

Table des matières

TITRE I : GENERALITES.....	4
Article 1 : Objectifs	4
Article 2 : Opposabilité	4
Article 3 : Définition	4
TITRE II : LE PERIMETRE D'INTERVENTION DE L'ESPACE RENOVATION HABITAT	5
Article 4 : Les compétences exercées par le conseiller rénovation.....	5
Article 5 : Les compétences exercées par le conseiller Info Energie	6
Article 6 : Les compétences exercées par l'Adil 57	6
Article 7 : Les compétences exercées par le CALM - Soliha Moselle	6
Article 8 : Les compétences exercées par le CAUE 57.....	7
Article 9 : Le public ciblé	8
Article 10 : Le parcours général de l'utilisateur	8
TITRE III : LE PARCOURS DETAILLE DE L'USAGER (voir Annexe I)	9
Article 11 : L'accès au guichet unique.....	9
Article 12 : L'interlocuteur du maître d'ouvrage	9
Article 13 : Les ménages éligibles aux aides de l'Anah	9
Article 14 : Les ménages non éligibles aux aides de l'Anah	10
Article 15 : Les offres de services	10
Article 16 : L'intervention des artisans/entrepreneurs	11
Article 17 : Le plan de financement.....	11
Article 18 : Les documents administratifs.....	11
Article 19 : Le Procès-Verbal de Réception	11
Article 20 : Le suivi des consommations	12
Article 21 : Le questionnaire de satisfaction.....	12
Article 22 : La sensibilisation aux éco-gestes.....	12
Article 23 : L'assurance.....	12
TITRE IV : LES PARTENAIRES OU PRESTATAIRES EXTERNES PENDANT LES TRAVAUX	13
Article 24 : Les bureaux d'études thermiques	13
Article 25 : La Maîtrise d'Œuvre	13
Article 26 : Le bureau de test d'étanchéité à l'air	13
TITRE V : LES CONDITIONS D'ACCES A L'ESPACE RENOVATION HABITAT	15
Article 27 : Les travaux éligibles.....	15
Article 28 : Les travaux non éligibles.....	15
Article 29 : Les travaux induits	15
Article 30 : Les différentes sections professionnelles.....	17
Article 31 : La qualification RGE (Reconnu Garant de l'Environnement)	17

Article 32 : Le cas d'une extension.....	17
Article 33 : Le cas d'une auto-rénovation.....	18
TITRE VI : LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES	19
Article 34 : Les horaires d'ouverture au public	19
Article 35 : Les décharges et chartes d'engagements destinées au Maître d'Ouvrage.....	19
Article 36 : Les chartes d'engagements destinées aux professionnels du bâtiment	19
Article 37 : La newsletter	19
Article 38 : La Fiche Contact	20
Article 39 : Le secret professionnel	21
Article 40 : La gouvernance	21
Article 41 : Le règlement des litiges entre professionnels du bâtiment et Maître d'Ouvrage.....	22
Article 42 : Le règlement des litiges entre l'Espace Rénovation Habitat de rénovation et ses partenaires	22
Article 43 : Le règlement des litiges entre l'Espace Rénovation Habitat de rénovation et Maître d'Ouvrage....	23
Article 44 : Le règlement des litiges entre un architecte et un Maître d'Ouvrage	23
TITRE VII : LES DECHARGES	24
Décharge « Intervention des professionnels du bâtiment »	24
Décharge « Auto-rénovation ».....	25
Décharge « Diagnostic financier ou Plan de financement ».....	26
Décharge « Dialogie »	27
Décharge « Etude énergétique »	28
Décharge « Obligation de résultat »	29
TITRE VIII : LES ANNEXES	30
Annexe I : Schéma du parcours de l'usager	30
Annexe II : Plafonds de ressources des ménages en-dehors de l'Ile-de-France.....	36
Annexe III : Structure de l'Espace Rénovation Habitat	37
Annexe IV : Travaux prioritaires et importants	39
Annexe V : Questionnaire de satisfaction à la signature du PV de réception.....	40
Annexe VI : Questionnaire de satisfaction au terme des 2 années de suivi de consommation	42
Glossaire / Définition	43

TITRE I : GENERALITES

Article 1 : Objectifs

Le présent règlement a pour but de :

- Définir les modalités d'organisation du service de l'Espace Rénovation Habitat sur le territoire de la Communauté d'Agglomération afin d'en assurer le bon fonctionnement ;
- Préciser la répartition des compétences entre les différents partenaires de l'Espace Rénovation Habitat.

Et plus généralement de :

- Mettre à disposition des usagers un service innovant favorisant des projets de rénovation de qualité, facile à mettre en œuvre tout en accélérant les phases du projet.

Afin de garantir une satisfaction générale des usagers, l'Espace Rénovation Habitat se lance dans un processus d'amélioration continue. Cette volonté de la Communauté d'Agglomération de Forbach se traduit par des éventuelles futures modifications sur l'organisation du service de l'Espace Rénovation Habitat et/ou par l'intégration de nouveaux dispositifs à venir.

Article 2 : Opposabilité

Les prescriptions du présent règlement sont opposables :

- A l'ensemble des usagers du service résidant de manière permanente ou temporaire dans le périmètre de la Communauté d'Agglomération ;
- Aux prestataires du service ;
- A toute personne physique ou morale dont l'activité est susceptible d'influer directement ou indirectement le fonctionnement du service.

Article 3 : Définition

Qu'est-ce que l'Espace Rénovation Habitat ?

L'Espace Rénovation Habitat constitue un service public de la performance énergétique de l'habitat. Il est piloté par le Conseiller Rénovation.

Il assure l'accompagnement des particuliers qui souhaitent diminuer la consommation énergétique de leur logement et complète le dispositif des Points rénovation info service (PRIS) composés des Espaces Info-Energie (EIE), des délégations Anah (CALM - Soliha Moselle) et des Agences Départementales d'Information sur le Logement (ADIL) (voir schéma en **Annexe I**).

TITRE II : LE PERIMETRE D'INTERVENTION DE L'ESPACE RENOVATION HABITAT

Article 4 : Les compétences exercées par le conseiller rénovation

Le recours au conseiller rénovation se justifie par l'ampleur, la complexité ou certaines spécificités du projet de rénovation concerné. Ce recours peut aussi être déclenché par le besoin de faire intervenir un acteur "neutre", garant de :

- définir et concevoir le projet en fonction des besoins,
- cibler et prioriser les travaux les plus pertinents,
- mettre en relation avec un architecte ou un bureau d'études,
- faire le point sur les aides financières, voire comment monnayer les certificats d'économie d'énergie (CEE) liés aux travaux,
- consulter et sélectionner des entreprises,
- élaborer un plan de financement,
- aider à réaliser des démarches administratives,
- donner les clés d'un chantier réussi,
- suivre les consommations d'énergie.

Il indique la liste des prestataires, compare des devis et oriente le maître d'ouvrage vers la meilleure solution technique en fonction de sa demande, son besoin et son budget.

A l'aide de ses partenaires, il s'assure de la faisabilité du projet sur les aspects :

- techniques ;
- juridiques ;
- réglementaires ;
- budgétaires.

Chaque fois que le maître d'ouvrage identifie un risque en matière de pilotage de projet, il est souhaitable de faire appel au conseiller rénovation dans les cas où le maître d'ouvrage reconnaît avoir un :

- défaut de compétences ou de temps dans la conduite de projet ;
- besoin d'apport d'expertise durant la vie d'un projet ;
- besoin d'organisation en compétences spécifiques le temps d'un projet, pour en assurer la conduite de projet.

Les conseils du conseiller rénovation restent **neutres, objectifs et gratuits**, tout comme le CALM - Soliha Moselle, l'EIE, l'Adil 57 et le CAUE 57.

Les limites de prestations du conseiller rénovation

Il ne remplit aucune fonction commerciale ou de négociation. Il ne remplit pas les missions de bureau d'études thermiques, de maître d'œuvre, d'architecte ou de banque. S'il renseigne les particuliers sur des points techniques et financiers précis, il ne peut être tenu pour responsable des complications d'ordres techniques et financiers, et ce, à partir de la signature du/des devis. Son rôle s'arrête, en ce domaine, à orienter le public vers les organismes spécialisés pouvant être en partenariat avec l'Espace Rénovation Habitat.

Il ne remplit pas de fonction d'exécution : établissement de devis, rôle de tiers financement, travaux techniques, surveillance et contrôle des chantiers, validation de la conformité des travaux. En ce domaine, également, le conseiller rénovation oriente le public vers les organismes spécialisés.

Article 5 : Les compétences exercées par le conseiller Info Energie

Important service de proximité, l'Espace INFO → ENERGIE offre un conseil gratuit, objectif et neutre sur l'efficacité énergétique de l'habitat et l'utilisation des énergies renouvelables. Leur conseil avisé porte sur les travaux à effectuer, les aides financières et l'orientation vers des professionnels qualifiés RGE (Reconnus Garant de l'Environnement) pour la réalisation des travaux.

Ses missions sont variées :

- Guider vers des choix judicieux en matière d'énergie ;
- Informer sur les aides financières existantes ;
- Apporter une documentation adaptée ;
- Orienter vers des organismes compétents ;
- Sensibiliser aux éco-gestes.

Article 6 : Les compétences exercées par l'Adil 57

Conformément à l'article L366-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, l'ADIL 57 (Agence Départementale d'Information pour le Logement de la Moselle) est un centre d'information sur l'habitat agréé par l'ANIL (Agence Nationale d'Information pour le Logement) et offre un conseil complet sur toutes les questions juridiques, fiscales et financières concernant le logement : construction, acquisition, rénovation, financements, frais annexes, fiscalité, assurances, garanties...

Elle dispose d'outils adaptés pour établir un diagnostic financier personnalisé.

Ses conseils sont neutres, objectifs et gratuits grâce à la contribution financière de ses membres : collectivités locales et Conseil Départemental, Ministère chargé du logement, professionnels du logement, organismes de logements sociaux, Action Logement, établissements de crédit, Caisses d'allocation familiales, représentants des usagers et des familles..... La diversité des membres de l'ADIL est la garantie de son indépendance.

Les limites de prestations de l'Adil 57

L'Adil 57 ne remplit aucune fonction commerciale ou de négociation. Elle ne remplit pas la mission de défense du consommateur : si elle renseigne les particuliers sur des points précis du droit de la construction et de l'urbanisme, elle reste en dehors de tout acte contentieux ; son rôle s'arrête, en ce domaine, à orienter le public vers les organismes spécialisés.

Elle ne remplit pas de fonction opérationnelle : constitution de dossiers, établissement de devis, gestion de fonds d'aide, assistance technique, recherche de financements, diagnostic thermique. En ce domaine, également, l'ADIL oriente le public vers les organismes spécialisés.

Article 7 : Les compétences exercées par le CALM - Soliha Moselle

Le Centre d'Amélioration du Logement de la Moselle (CALM - Soliha Moselle) est une association départementale à but non lucratif à vocation sociale ayant pour objet l'amélioration des logements et du cadre de vie. C'est un Service Social d'intérêt Général (SSIG) agréé à l'Ingénierie Sociale Technique et Financière (ISTF). Il adhère à la fédération nationale Soliha (« Solidaires pour l'habitat »).

Le CALM - Soliha Moselle est un partenaire privilégié des collectivités locales et des pouvoirs publics pour traiter les problèmes d'habitat :

- Il réalise des études liées à l'habitat : diagnostic habitat, étude pré-opérationnelle pour des actions programmées d'amélioration de l'habitat, veille et traitement de copropriétés fragiles... ;
- Il anime des opérations incitatives (Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat, Programme d'Intérêt Général, programme « Habiter Mieux », Maitrise d'œuvre Urbaine et Sociale...);
- Il met en place et anime des campagnes de ravalement de façades et/ou d'isolation thermique (murs et combles) ;
- Il mène des missions d'Assistance et d'Information généralistes ou sur des thématiques particulières (thermographie, copropriétés...).

Le CALM - Soliha Moselle s'adresse aux ménages modestes ou très modestes (voir tableau Anah en **Annexe II**) désireux de réaliser des travaux d'amélioration de leur logement. Il accompagne dans la constitution des dossiers de demandes de subvention. Il apporte un conseil technique et financier neutre et gratuit, pour aider à définir le projet des particuliers qui résident sur un territoire accueillant une Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat ou un Programme d'Intérêt Général. La Communauté d'Agglomération de Forbach est porteuse du Programme d'Intérêt Général animé par le CALM – Soliha Moselle.

Le CALM – Soliha Moselle répond également aux attentes des personnes âgées et/ou handicapées lorsqu'il s'agit d'adapter les logements pouvant être indignes ou insalubres à leurs besoins. Son service aux particuliers apporte informations, conseils techniques et recherche les financements adaptés (subventions Anah, primes FART, prêts sociaux, aides des caisses de retraite, APA...) à chaque projet.

Le CALM – Soliha Moselle accompagne également les (co)propriétaires occupants ou bailleurs.

Article 8 : Les compétences exercées par le CAUE 57

Le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement) de la Moselle est une association d'information, de sensibilisation, de conseil, et de formation, ouvert aux élus, collectivités territoriales, administrations, enseignants, professionnels du cadre de vie et aux particuliers, dans les domaines de l'architecture, de l'urbanisme et de l'environnement.

Le CAUE donne des conseils gratuits aux personnes qui désirent construire, étendre ou réhabiliter une maison, un gîte, un bâtiment agricole... **mais il ne fait pas de maîtrise d'œuvre.**

L'architecte-conseiller peut :

- aider à déterminer les besoins et à réaliser une bonne insertion de la construction dans le site environnant. Il est préférable de faire appel à un professionnel pour la conception et le suivi de la réalisation ;
- conseiller dans le choix des volumes, des matériaux, des couleurs ;
- guider dans les démarches administratives.

Leurs conseils peuvent être sollicités :

- dès l'instant où vous décidez de construire, agrandir, réhabiliter, transformer ;
- après l'obtention d'un certificat d'urbanisme ou l'achat d'un terrain ou bien immobilier ;
- avant le dépôt du permis de construire ou de la déclaration de travaux ;
- avant la signature d'un contrat d'architecte ou de construction de maison individuelle ;

- avant le démarrage des travaux.

Article 9 : Le public ciblé

L'Espace Info Energie est un service gratuit d'information sur le logement accessible à tout public (propriétaires occupants, bailleurs, locataires, résidents à titre gratuit, copropriétaires, collectivités, entreprises, associations, usufruitiers...). **Pour un accompagnement à la rénovation énergétique, l'Espace Rénovation Habitat est réservé aux propriétaires occupants et bailleurs privés disposant d'un bien immobilier sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Forbach.** Le territoire est composé de 21 communes : ALSTING, BEHREN-LÈS-FORBACH, BOUSBACH, COCHEREN, DIEBLING, ETZLING, FARSCHVILLER, FOLKLING, FORBACH, KERBACH, METZING, MORSBACH, NOUSSEVILLER, OETING, PETITE-ROSSELLE, ROSBRUCK, SCHOENECK, SPICHEREN, STIRING-WENDEL, TENDELING, THÉDING.

Les bailleurs publics et bailleurs assimilés sont exclus des offres de services de l'Espace Rénovation Habitat étant donné qu'ils disposent d'un dispositif opérationnel spécifique.

Au-delà du conseil, les usagers souhaitant entreprendre des travaux sont soit accompagnés par le CALM - Soliha Moselle, en fonction de leur revenu, soit par le conseiller rénovation ou le Conseiller Info Energie en fonction du parcours retenu (facilitateur ou intégrateur). Seuls les propriétaires occupants et bailleurs peuvent bénéficier des services apportés par le conseiller rénovation. Les locataires ou résidents à titre gratuit ne peuvent aller au-delà des conseils du Conseiller Info Energie.

Article 10 : Le parcours général de l'utilisateur

Deux parcours peuvent être proposés aux particuliers en fonction du type d'accompagnement dont ils ont besoin :

- 1) Un parcours « facilitateur » : le particulier, maître d'ouvrage, gère chaque étape de façon autonome. Il est ponctuellement conseillé sur les questions d'ordre techniques et financières. Durant ce parcours, le Conseiller Info Energie est l'interlocuteur unique du maître d'ouvrage.
- 2) Un parcours « intégrateur » : le particulier est accompagné et orienté vers un réseau de professionnels qualifiés pour définir son projet, monter son financement, faire réaliser les travaux et piloter le chantier jusqu'à sa réception. Le conseiller rénovation est l'interlocuteur unique de ce parcours.

TITRE III : LE PARCOURS DETAILLE DE L'USAGER (voir **Annexe I**)

Article 11 : L'accès au guichet unique

C'est la porte d'entrée pour tout public s'intéressant à la rénovation de leur logement actuel ou futur. Le guichet unique est composé des opérateurs suivants :

- EIE - Conseils techniques et financiers ouvert à tout public ;
- CALM / Soliha Moselle - Conseils techniques, financiers et accompagnement des ménages aux revenus modestes et très modestes ;
- ADIL57 - Conseils financiers, juridiques, fiscaux ouvert à tout public.

L'utilisateur pourra accéder aux services de l'Espace Rénovation Habitat, en :

- 1) Participant à une permanence avec ou sans prise de rendez-vous avec le CALM - Soliha Moselle, l'EIE, ou l'Adil57. Son interlocuteur redirigera alors l'utilisateur vers le prochain contact en fonction de ses besoins et ses moyens.
- 2) Joignant directement l'EIE (03 87 13 13 71). C'est lui qui redistribuera les usagers vers les interlocuteurs appropriés en fonction de leur demande.

Article 12 : L'interlocuteur du maître d'ouvrage

En fonction du revenu du ménage et du parcours qu'il choisira (facilitateur ou intégrateur), ce-dernier sera accompagné tout au long de son projet le cas échéant par le CALM - Soliha Moselle, le conseiller rénovation ou le conseiller Info Energie.

Les ménages avec un revenu inférieur au seuil fixé par l'Anah (voir **Annexe II**) seront suivis par l'opérateur de terrain appelé le CALM - Soliha Moselle. Pour être éligibles aux aides de l'Anah, il est nécessaire de respecter certaines conditions. Pour vérifier l'éligibilité de l'utilisateur, il est préférable de prendre contact avec le CALM - Soliha Moselle.

Dans le cas où le ménage serait « modeste » ou « très modeste » mais ne respecte pas les autres conditions pour bénéficier des aides de l'Anah (évaluation thermique, ancienneté du logement...), il sera alors accompagné par le conseiller rénovation ou le conseiller Info Energie.

Pour les ménages avec un revenu supérieur aux plafonds fixés par l'Anah, ils seront accompagnés par le conseiller rénovation ou le conseiller Info Energie tout au long du projet, qui deviendra leur interlocuteur unique.

Article 13 : Les ménages éligibles aux aides de l'Anah

Si toutes les conditions sont respectées, le ménage peut bénéficier de l'accompagnement gratuit du CALM - Soliha Moselle. Les entrepreneurs retenus par le ménage pouvant intervenir, le CALM - Soliha Moselle reste à disposition des usagers. Cependant, le choix des entreprises reste la décision du propriétaire.

A la fin des travaux, le CALM - Soliha Moselle vérifie le gain énergétique de 25% après travaux en comparant les factures avec les devis. Ce gain énergétique est nécessaire et fait partie des conditions d'éligibilité aux aides de l'Anah.

Suite aux travaux, l'utilisateur s'engage à :

- occuper le logement admis au bénéfice de l'aide à titre de résidence principale pendant une durée minimale de 6 ans ;

- communiquer les relevés d'index des compteurs d'énergie ou les factures d'énergie au conseiller rénovation durant deux ans, et ce, dans le but de proposer des recommandations en cas d'anomalie de consommation ;
- participer à une session d'information organisée par le Conseiller Info Energie sur le thème des éco-gestes.

Article 14 : Les ménages non éligibles aux aides de l'Anah

Après avoir été conseillé par le CALM - Soliha Moselle, l'EIE, l'Adil 57 et/ou le CAUE 57, l'utilisateur bénéficie d'un diagnostic financier présenté par le conseiller rénovation, sur présentation des pièces justificatives nécessaires. Un diagnostic financier est un outil évaluant les capacités financières de l'utilisateur à investir dans un projet de rénovation.

Ce diagnostic est accompagné d'une évaluation du bien immobilier et d'une pré-évaluation énergétique. Pour ce faire, il est recommandé à l'utilisateur d'accepter la visite du conseiller rénovation dans son logement.

En fonction des résultats, 3 options s'offrent à l'utilisateur :

- 1) Abandonner son projet de rénovation ;
- 2) Echelonner les travaux dans le temps ;
- 3) Faire réaliser les travaux en seule fois.

Si l'utilisateur ne peut effectuer les travaux pour quelque raison que ce soit, le conseiller rénovation lui proposera l'intervention du Conseiller Info Energie pour participer à une session de sensibilisation sur les éco-gestes.

Au cas où l'utilisateur souhaite entamer des travaux malgré une capacité financière faible, la Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France ne peut être tenue pour responsable en cas d'impayé (paiement des prestations fournies, remboursement d'un prêt...).

Dans tous les cas, l'utilisateur a la possibilité de se faire accompagner tout au long de son projet soit par le conseiller rénovation s'il retient l'une des offres de services décrites ci-dessous, soit par le conseiller Info Energie.

Article 15 : Les offres de services

Elles sont au nombre de 4 :

- 1) L'utilisateur fait réaliser par un bureau d'études thermiques partenaire de l'Espace Rénovation Habitat ou un prestataire externe un audit énergétique ;
- 2) En complément de l'audit énergétique, il demande l'intervention d'un Maître d'œuvre en raison de la complexité des travaux à gérer ;
- 3) En complément de l'audit énergétique, il souhaite faire contrôler les travaux par un bureau de test d'étanchéité à l'air ; Le test est utile dans le cas d'un remplacement de menuiseries et lorsque des ouvertures sont créées pour le passage de gaines, de tuyaux et de câbles ;
- 4) En complément de l'audit énergétique, il sollicite l'intervention d'un Maître d'œuvre et recourt à un contrôle de test d'étanchéité à l'air ;

Dans le cas où l'utilisateur aurait déjà fait réaliser un audit énergétique avant la signature de la charte d'engagement, il bénéficiera néanmoins de l'accompagnement du conseiller rénovation.

Attention, si le logement est situé dans un périmètre sauvegardé, il est important de contacter les Architectes des Bâtiments de France (ABF) AVANT l'étude thermique. Les ABF orientent l'utilisateur sur le programme de travaux en indiquant les travaux non réalisables.

Article 16 : L'intervention des artisans/entrepreneurs

En fonction de la précision de l'étude énergétique (pré-évaluation ou audit), l'utilisateur est informé des travaux prioritaires à entreprendre. Il fait appel aux artisans/entrepreneurs après avoir consulté la liste nationale des entreprises qualifiées RGE (Reconnu Garant de l'Environnement). Cette qualification RGE est nécessaire si l'utilisateur veut bénéficier des aides financières. Une liste « indicative » recensant les artisans/entrepreneurs locaux leur est également proposée.

Il est conseillé à l'utilisateur de faire réaliser au minimum 3 devis, qui sont comparés par le conseiller rénovation en fonction de la prise en compte des recommandations inscrites sur l'étude énergétique et des prix du marché actuel.

Article 17 : Le plan de financement

Avant la signature des devis, le conseiller rénovation fournit à l'utilisateur, en partenariat avec l'Adil 57, un plan de financement évaluant l'évolution théorique des charges de remboursement des prêts et l'évolution du reste à vivre et du taux d'effort durant et après les travaux.

C'est un outil de décision qui permet à l'utilisateur de prévoir son budget et de modifier des modalités avec sa banque le cas échéant. Cette évaluation prend en compte les différentes aides auxquelles il peut prétendre, les prêts en cours et ceux nouvellement signés par l'utilisateur avec la banque de son choix.

Article 18 : Les documents administratifs

Le conseiller rénovation accompagne l'utilisateur dans la rédaction des documents administratifs qui encadrent le projet. Ces documents peuvent être la demande de permis de construire ou la déclaration préalable de travaux, les formulaires de demande d'aides financières (CITE, TVA 5.5%, CEE...) et de prêts bancaires (notamment l'Eco PTZ). Ces demandes doivent être effectuées avant la signature des devis et le commencement des travaux.

A la fin du chantier, les documents initiaux doivent être complétés par d'autres documents pour prouver de la bonne réalisation des travaux.

Article 19 : Le Procès-Verbal de Réception

La réception est définie par l'article 1792-6 alinéa 1er du Code civil comme « l'acte par lequel le maître de l'ouvrage déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve. Elle intervient à la demande de la partie la plus diligente, soit à l'amiable, soit à défaut judiciairement. Elle est, en tout état de cause, prononcée contradictoirement ».

C'est un acte important dans tout projet de rénovation (ainsi que de construction) car elle met un terme aux rapports contractuels entre le maître d'ouvrage et le locateur d'ouvrage. Il est conseillé de réceptionner les travaux avec le professionnel de manière dite expresse, sur la base d'un procès-verbal de réception daté, faisant mention des éventuelles réserves émises par le maître d'ouvrage.

Au sein du procès-verbal de réception, le maître d'ouvrage peut émettre des réserves en raison du constat de malfaçons, de désordres ou de défauts de conformité apparents que le professionnel du bâtiment sera tenu de réparer.

Si le maître d'ouvrage accepte et prend possession de l'ouvrage, la réception est dite tacite, et il lui sera plus difficile de se prévaloir de défauts de conformité constatés a posteriori. La date de réception de l'ouvrage est le point de départ des différentes garanties dont doit disposer le professionnel.

Article 20 : Le suivi des consommations

Pour les ménages éligibles aux aides de l'Anah ou non, qu'ils aient suivi un parcours « facilitateur » ou « intégrateur », après la signature du PV de réception de travaux, ils s'engagent à communiquer les relevés d'index des compteurs d'énergie ou les factures d'énergie au conseiller rénovation durant deux ans. Les données seront traitées et analysées par le conseiller rénovation. En cas d'anomalie de consommation, le conseiller rénovation assiste l'usager dans la recherche de causes des problèmes constatés.

Article 21 : Le questionnaire de satisfaction

Afin de garantir une satisfaction générale des usagers, l'Espace Rénovation Habitat se lance dans un processus d'amélioration continue. Une enquête de satisfaction sera soumise aux ménages non éligibles aux aides de l'Anah à la signature du PV de réception (**Annexe V**) et un second au terme des 2 années de suivi de consommation (**Annexe VI**). L'objectif étant d'évaluer la qualité de suivi et des prestations proposées par l'Espace Rénovation Habitat.

Article 22 : La sensibilisation aux éco-gestes

Après la signature du PV de réception de travaux, les ménages éligibles ou non aux aides de l'Anah s'engagent à participer à une session d'information organisée par le Conseiller Info Energie sur le thème des éco-gestes.

Article 23 : L'assurance

Il est conseillé au maître d'ouvrage de souscrire à une assurance dommage-ouvrage pour des travaux faisant intervenir différents corps de métiers (maçon, carreleur, peintre...).

L'assurance dommages-ouvrage permet en cas de sinistre de procéder aux remboursements ou à l'exécution de toutes les réparations faisant l'objet de la garantie décennale, sans attendre qu'intervienne une décision de justice.

L'assureur se charge ensuite de faire un recours contre le ou les constructeurs responsables.

Les risques couverts par l'assurance sont :

- les vices et malfaçons qui menacent la solidité de la construction et les désordres qui remettent en cause la destination de l'ouvrage (par exemples, affaissement de plancher, effondrement de la toiture, fissures importantes des murs...),
- les dommages affectant la solidité des éléments d'équipement indissociables de l'ouvrage c'est-à-dire ceux dont la dépose, le démontage ou le remplacement ne peut s'effectuer sans abîmer ou enlever une partie de l'ouvrage qui lui sert de support (par exemple, le chauffage central).

Cette assurance doit être souscrite avant l'ouverture du chantier.

TITRE IV : LES PARTENAIRES OU PRESTATAIRES EXTERNES PENDANT LES TRAVAUX

Article 24 : Les bureaux d'études thermiques

Un audit énergétique est indispensable pour hiérarchiser avec précision les travaux prioritaires et importants (voir **Annexe IV**).

L'audit énergétique présente l'intérêt d'identifier les points faibles de l'habitation au travers d'une analyse chiffrée précise, et de fournir des propositions avec un plan d'améliorations énergétiques qui peuvent s'étaler dans le temps et généralement dans un ordre cohérent dont la réalisation simultanée augmente sensiblement l'efficacité énergétique d'un logement.

Article 25 : La Maîtrise d'Œuvre

L'appui d'un maître d'œuvre est à privilégier pour les situations de rénovation complexe, nécessitant l'intervention de plusieurs corps de métiers. Le maître d'œuvre peut concevoir le projet, c'est-à-dire établir les plans, élaborer les documents techniques et dossiers administratifs, coordonner les travaux, assister le maître d'ouvrage dans ses relations avec les entreprises et réceptionner le chantier avec le maître d'ouvrage. En contrepartie, il perçoit des honoraires.

Ce spécialiste qui est généralement en lien avec un réseau de professionnels du bâtiment, peut éviter des erreurs de conception et proposer des solutions techniques et esthétiques adaptées au projet. Il a une vision globale et une autre expertise que les artisans/entrepreneurs.

Il est déconseillé au maître d'ouvrage de coordonner lui-même les travaux, à moins de posséder une bonne connaissance des techniques du bâtiment et du temps pour se rendre régulièrement sur le chantier.

Article 26 : Le bureau de test d'étanchéité à l'air

Le test de perméabilité à l'air, ou d'infiltrométrie, est une étape importante pour vérifier la qualité des travaux effectués par les artisans et entrepreneurs. A l'aide d'outils spécifiques, le bureau de test est en mesure de détecter les fuites d'air issues de la pose des matériaux et équipements, ou en raison des défauts intrinsèques des matériaux et équipements misent en œuvre. Certaines fuites peuvent également être présentes après travaux sur une partie du bâti non intégrée dans le projet de rénovation. Les résultats du test n'ont aucune valeur juridique, mais peuvent sensibiliser les artisans/entrepreneurs sur leur méthode de travail afin qu'ils rectifient leurs pratiques le cas échéant. En cas de litige, le test d'infiltrométrie peut faire foi devant le tribunal.

Dans le cas d'une labellisation BBC (Bâtiment Basse Consommation) rénovation, le test d'infiltrométrie est obligatoire lorsque le clos et le couvert sont terminés, mais aucune obligation de résultat n'est à respecter.

Lorsque l'ensemble des éléments assurant l'étanchéité à l'eau et à l'air d'un bâtiment est posé, on parle de clos et couvert.

Le test d'infiltrométrie est préconisé à l'usager par le conseiller rénovation suite aux travaux ayant affectés:

- 1° Les menuiseries extérieures ;
- 2° Les équipements électriques (interrupteurs, prises de courant...) ;
- 3° Les trappes d'accès aux Combles et trappes de visites ;
- 4° Les systèmes de chauffages type cheminée ou poêle à bois ;

5° Les liaisons gros œuvre planchers (mur / dalle sur terreplein, mur / dalle ou plancher en partie courante...).

En effet, les points présentant les fuites les plus fréquentes sont les suivants :

- Jonction menuiserie/maçonnerie
- Jonction mur/toiture
- Joints de dilatation
- Les fourreaux de toutes sortes
- Les trappes sur gaines non étanches
- Les doublages intérieurs isolants
- Les coffres de volets roulants
- Les seuils de portes donnant sur l'extérieur
- Etanchéité des gaines d'ascenseur
- Etanchéité à la pénétration des réseaux divers (VMC, électrique, chauffage, ECS...)
- Les parclofes et la jonction ouvrant/dormant

TITRE V : LES CONDITIONS D'ACCES A L'ESPACE RENOVATION HABITAT

Article 27 : Les travaux éligibles

L'accompagnement du conseiller rénovation est conditionné par le type de travaux de rénovation envisagé.

L'utilisateur peut être accompagné par le conseiller rénovation, indépendamment du nombre de types de travaux. Le choix d'un des types de travaux suivants est suffisant pour être considéré comme des travaux de rénovation ; les travaux induits étant associés :

- Isolation des combles
- Isolation des murs
- Isolation des planchers
- Menuiseries
- Ventilation mécanique
- Eau chaude sanitaire avec ou sans intégration des énergies renouvelables
- Chauffage / Refroidissement avec ou sans intégration des énergies renouvelables

Pour le cas de la pose de panneaux photovoltaïques, ils sont associés aux travaux d'amélioration énergétique de l'habitat. Cependant, la pose unique de panneaux photovoltaïques n'entre pas dans le cadre des missions du conseiller rénovation. L'un des travaux éligibles cités ci-dessus doit faire l'objet de travaux de rénovation prioritaire.

Article 28 : Les travaux non éligibles

Seuls les travaux de rénovation cités ci-dessus sont admis pour une prise en charge par le conseiller rénovation. Les travaux ne rentrant pas dans le champ d'application de l'Espace Rénovation Habitat sont :

- Les travaux de décoration intérieurs et extérieurs ;
- Les travaux induits seuls (changement de tuile, remplacement de câbles électriques, peinture...) ;
- Les travaux de démolition ;
- Les travaux d'extension, si une partie ou la globalité de l'existant n'est pas concernée par la rénovation ;
- Les constructions neuves.

Article 29 : Les travaux induits

Les travaux induits indissociablement liés aux travaux d'isolation thermique des toitures sont :

- les éventuelles modifications ponctuelles de l'installation électrique, des réseaux intérieurs, des éléments de maçonnerie, de la couverture, de la plâtrerie et des peintures consécutives aux travaux d'isolation ;
- les travaux d'étanchéité de la toiture et des points singuliers afin de maintenir dans le temps l'isolation thermique ;
- l'équilibrage des réseaux de chauffage et l'installation éventuelle de systèmes de régulation du chauffage ;
- les éventuels travaux d'adaptation ou de création d'un système de ventilation permettant d'assurer un renouvellement d'air minimal.

Les travaux induits indissociablement liés aux travaux d'isolation thermique des murs donnant sur l'extérieur sont :

- les éventuelles modifications de l'installation électrique, réseaux intérieurs, des éléments de maçonnerie, de la plâtrerie et des peintures consécutives aux travaux d'isolation par l'intérieur ;
- les travaux de ravalement de façade consécutifs aux travaux d'isolation par l'extérieur ;
- les travaux liés à la prolongation de la toiture en cas d'isolation par l'extérieur ;
- les travaux de dépose et pose de volets existants ;
- l'équilibrage des réseaux de chauffage et l'installation éventuelle de systèmes de régulation du chauffage ;
- les éventuels travaux d'adaptation ou de création d'un système de ventilation permettant d'assurer un renouvellement d'air minimal.

Les travaux induits indissociablement liés aux travaux d'installation, de régulation ou de remplacement de systèmes de chauffage ou de production d'eau chaude sanitaire sont :

- les éventuels travaux d'adaptation des émetteurs de chaleur à eau chaude et des réseaux de distribution ;
- l'équilibrage des réseaux de chauffage ;
- les éventuels travaux d'adaptation des systèmes d'évacuation des produits de la combustion ;
- les éventuels travaux de forage et de terrassement, en cas d'installation d'un système de chauffage utilisant la géothermie ;
- les éventuelles modifications ponctuelles de l'installation électrique ;
- les éventuels travaux de maçonnerie, de plâtrerie et de peinture ;
- les éventuels travaux d'adaptation ou de création d'un système de ventilation permettant d'assurer un renouvellement d'air minimal.

Les travaux induits indissociablement liés aux travaux d'installation d'équipements de chauffage utilisant une source d'énergie renouvelable sont :

- les éventuels travaux d'adaptation des émetteurs de chaleur à eau chaude et des réseaux de distribution ;
- l'équilibrage des réseaux de chauffage ;
- les éventuels travaux d'adaptation des systèmes d'évacuation des produits de la combustion ;
- les éventuelles modifications ponctuelles de l'installation électrique ;
- les éventuels travaux de maçonnerie, de plâtrerie et de peinture ;
- les éventuels travaux d'adaptation ou de création d'un système de ventilation permettant d'assurer un renouvellement d'air minimal.

Les travaux induits indissociablement liés aux travaux d'installation d'équipements de production d'eau chaude sanitaire utilisant une source d'énergie renouvelable sont :

- les éventuelles modifications de la couverture et de la charpente du bâtiment, de l'installation électrique et de la plomberie consécutives aux travaux ;
- les éventuels travaux d'adaptation des émetteurs de chaleur à eau chaude et des réseaux de distribution ;
- les éventuels travaux de forage et de terrassement, en cas d'installation d'un système de chauffage utilisant la géothermie ;
- les éventuels travaux de plâtrerie et de peinture ;

- les éventuels travaux d'adaptation ou de création d'un système de ventilation permettant d'assurer un renouvellement d'air minimal.

Article 30 : Les différentes sections professionnelles

Les corps de métiers susceptibles d'intervenir lors de travaux de rénovation sont :

- Maçonnerie / Gros-Œuvre	- Carrelage – Revêtements de sols
- Peinture – Finitions – Revêtements	- Génie climatique
- Métallurgie – Serrurerie	- Travaux publics
- Couverture – Etanchéité – Installations sanitaires	- Plâtre - Isolation
- Charpente – Menuiserie - Parquets	- Installateurs Electriciens

Article 31 : La qualification RGE (Reconnu Garant de l'Environnement)

Afin de pouvoir bénéficier du crédit d'impôt pour la transition énergétique, de l'éco-prêt à taux zéro et des aides des fournisseurs d'énergie (CEE), les travaux doivent être réalisés par des artisans/entrepreneurs qualifiés RGE.

Si l'entreprise qui facture les travaux sous-traite l'installation d'un équipement ou une partie des travaux, les sous-traitants doivent être des professionnels RGE.

Le professionnel doit être qualifié RGE au moment de la réalisation des devis, du remplissage et de la signature du formulaire « Devis » à transmettre à la banque pour la demande de l'éco-prêt à taux zéro.

Les entreprises doivent être qualifiées RGE au moment de la réalisation des travaux et de la facturation. La qualification RGE doit impérativement figurer sur la facture.

Article 32 : Le cas d'une extension

Les usagers ayant pour projet une extension unique de leur logement ne sont pas éligibles à l'accompagnement du conseiller rénovation. D'après la Règlementation Thermique 2012 (RT 2012), une extension est une « partie nouvelle de bâtiment existant ».

Est considérée comme « partie nouvelle de bâtiment existant » soumise à la réglementation thermique 2012 :

- Une partie de bâtiment construite créant de nouveaux locaux et accolée à un bâtiment existant,
- Un étage ajouté à un bâtiment existant,
- Un aménagement de combles existants d'une maison conduisant à devoir surélever le faîtage de la toiture d'au moins 1,8 mètre.

En revanche, si la rénovation de l'existant est associée à une extension habitable ou non, l'utilisateur peut bénéficier de l'accompagnement du conseiller rénovation ou le conseiller Info Energie durant son projet.

Les aménagements qui ne sont pas considérés comme « partie nouvelle de bâtiment existant » et qui sont éligibles aux offres de service de l'Espace Rénovation Habitat :

- L'aménagement de combles existants d'une maison sans modification de l'enveloppe du bâtiment,
- La création d'un plancher intermédiaire dans une enveloppe de bâtiment existant,

- L'aménagement d'un espace initialement à l'air libre (loggia, coursive, porche, préau, ...), suite à des travaux conduisant à fermer cet espace.
- L'aménagement d'un local existant notamment dans le cas d'un changement de destination au sens du code de l'urbanisme (ex : grange accolée à une maison et transformée en pièce habitable, aménagement d'un garage en pièce habitable).

Article 33 : Le cas d'une auto-rénovation

Si l'usager ne souhaite pas faire appel à des artisans/entrepreneurs, il a la possibilité d'auto-rénover son bâti.

Aucune garantie décennale ne viendrait couvrir les éventuelles malfaçons si les travaux venaient à compromettre la solidité de l'ouvrage. Le maître d'ouvrage est alors responsable des désordres qui pourraient survenir.

Tous les travaux d'économies d'énergie (isolation, fenêtres...) non mis en œuvre par des professionnels ne seront par ailleurs pas éligibles à la plupart des différents dispositifs d'aide ou de financement mobilisables comme le crédit d'impôt pour la transition énergétique, l'éco-prêt à taux zéro, les certificats d'économies d'énergie...

Les travaux d'auto-rénovation sont inclus dans les offres de service.

TITRE VI : LES MODALITES DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES

Article 34 : Les horaires d'ouverture au public

Le conseiller rénovation est joignable par e-mail à l'adresse habitat@agglo-forbach.fr.

Les autres services de l'Espace Rénovation Habitat (EIE, CALM - Soliha Moselle, Adil57) tiennent également des permanences.

L'EIE est ouvert au public au siège de la CAFPF

- Les mercredis et jeudis de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30.
- Les vendredis en semaine paire, de 9h à 12 et de 13h30 à 17h30.
- Les vendredis en semaine impaire, de 9h à 12h.

Le CALM - Soliha Moselle tient des permanences à la :

- CAFPF tous les **premiers** lundis du mois de 14h à 16h.
- Mairie de Stiring-Wendel tous les **troisièmes** lundis du mois de 14h à 16h.

L'Adil57 tient des permanences tous les :

- **premiers** vendredis du mois à l'Antenne de Justice de Behren de 10h à 12h et à la Mairie de Stiring-Wendel de 14h à 16h15.
- **deuxièmes** jeudis du mois à la CAFPF de 14h à 16h15.
- **troisièmes** lundis du mois à la CAFPF de 10h à 12h.

L'ADIL reste joignable par téléphone avec ou sans RDV du lundi après-midi au vendredi, de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 16h30.

Afin d'améliorer l'accueil du public et le service rendu aux usagers, ces horaires sont susceptibles d'être modifiés.

Article 35 : Les décharges et chartes d'engagements destinées au Maître d'Ouvrage

L'utilisateur devra signer une charte d'engagement et des décharges, en fonction de l'offre de service retenue, **avant le démarrage des travaux**.

Si des travaux ont déjà commencé, il sera demandé à l'utilisateur de signer le règlement de service et la charte d'engagement pour profiter de l'accompagnement du conseiller rénovation.

En cas de non-respect de la charte, le maître d'ouvrage ne bénéficiera plus des prestations de l'Espace Rénovation Habitat.

Article 36 : Les chartes d'engagements destinées aux professionnels du bâtiment

A la signature du devis, l'entrepreneur ou artisan retenu par le maître d'ouvrage sera invité à signer une charte d'engagement spécifique aux professions du BTP.

En cas de non-respect de la charte, un rappel des bonnes pratiques (rédaction d'un devis, rédaction d'une facture...) sera diffusé dans la newsletter à destination des professionnels du bâtiment.

Article 37 : La newsletter

Une newsletter rédigée par la CAFPF sera diffusée tous les 6 mois aux professionnels du bâtiment par l'intermédiaire des organisations professionnelles du bâtiment (Capeb, CMA, FFB). Cette newsletter comprendra :

- Un bilan des actions menées par l'Espace Rénovation Habitat durant les 6 derniers mois (nombre de chantiers, nombre de lots, coûts de la rénovation, quantité d'énergie économisée...);
- Le programme d'action de l'Espace Rénovation Habitat pour les 6 prochains mois ;
- Les complications, désordres rencontrés par les artisans/entrepreneurs et les solutions mises en œuvre pour y remédier ;
- Capitalisation des ressources et des retours d'expériences (techniques, mise en œuvre, résultats obtenus, coûts...), remontée d'informations ;
- Organisation de visites, d'ateliers spécifiques et de formations en lien avec les fédérations professionnelles ;
- Aides financières, outils, références.

Article 38 : La Fiche Contact

Dès lors que l'utilisateur souhaite rencontrer le conseiller rénovation, l'EIE pré-remplit une fiche personnalisée appelée Fiche Contact. Cette fiche contient une partie ou la totalité des informations mentionnées ci-dessous, en fonction de la demande de l'utilisateur. Elle est complétée au fur et à mesure de l'avancement du projet et alimentée par des documents joints tels que mentionnés ci-dessous (étude, évaluation, diagnostic...).

Dans l'objectif de

- améliorer la gestion des dossiers par la centralisation et l'accessibilité des données,
- fluidifier les échanges entre les différents acteurs,
- aider le conseiller rénovation à sa gestion du temps de travail,
- capitaliser le suivi d'activité de la PTRE,

une Fiche Contact sera créée à l'ouverture d'un nouveau dossier. Seul le conseiller rénovation aura la possibilité d'apporter des modifications de cette fiche. Néanmoins, les différents acteurs du projet n'auront qu'un droit de lecture. La Fiche Contact recense toutes les informations nécessaires au suivi du projet de l'utilisateur :

- les données personnelles de l'utilisateur
- les données du bâti
- la demande de l'utilisateur
- le diagnostic financier
- les résultats d'analyse du CAUE 57 le cas échéant
- l'étude Dialogie
- l'évaluation du bien immobilier
- le plan de financement
- les résultats de l'audit énergétique le cas échéant
- les documents administratifs liés à la construction du projet (Demande préalable de travaux, Permis de construire,...) et aux demandes de subventions
- les devis
- les conclusions des réunions de chantier, s'il y a lieu
- les résultats du test de perméabilité à l'air, s'il y a lieu
- les factures
- le Procès-Verbal de Réception
- le suivi de consommation sur une durée de 2 ans après la signature du PV de réception de travaux

- des commentaires, conseils...

Après son entretien avec le guichet unique, si le ménage est susceptible de bénéficier des aides de l'Anah, il sera invité à compléter et renvoyer la fiche cerfa_12711-07 (« Demande de subvention Anah ») à l'EIE, qui transmettra les documents au CALM. Après analyse du CALM, si le dossier est validé, l'EIE orientera l'utilisateur vers le CALM. Dans le cas contraire, l'EIE fixera directement un RDV dans le calendrier du conseiller rénovation pour réaliser à domicile un diagnostic énergétique, financier et d'usage du bâti.

Afin de préparer au mieux la suite des opérations, l'utilisateur devra se munir des pièces justificatives suivantes :

1) A l'intention du CALM - Soliha Moselle

Propriétaire occupant :

- Avis d'imposition N-1 et N-2 ;
- Les imprimés de demande d'aide renseigné (cerfa_12711-07) ;
- Fiche auto-évaluation Habiter Mieux ;
- Les devis éventuels.

Propriétaire bailleur :

- Prendre connaissance de la convention à loyer maîtrisé à signer avec l'Anah

2) A l'intention du conseiller rénovation :

- Fiche de renseignement « Diagnostic financier »
- 2 derniers avis d'imposition ou de non-imposition
- 3 derniers bulletins de salaires
- Déclaration de revenu N-1
- Dernier bulletin de salaire N-1
- L'évaluation du bien immobilier

Pour les couples en union libre, chacun doit apporter son avis d'imposition et sa déclaration de revenus.

Les acteurs liés au projet ayant un droit d'accès à la Fiche Contact sont :

- le guichet unique (CALM - Soliha Moselle, EIE, Adil 57)
- le conseiller rénovation
- le bureau d'études thermiques, s'il intervient
- le bureau d'études de perméabilité à l'air, s'il intervient

Article 39 : Le secret professionnel

La Communauté d'Agglomération de Forbach et ses partenaires s'engagent à ne diffuser aucune information classée « secret professionnel ». Ces informations concernent celles contenues dans la Fiche Contact et les données liées aux conventions de partenariat.

Article 40 : La gouvernance

Afin de proposer un service de qualité aux usagers du territoire, la CAFPF souhaite réunir les partenaires de l'Espace Rénovation Habitat chaque trimestre dans l'objectif de :

- recenser les points positifs et négatifs du fonctionnement de l'Espace Rénovation Habitat;
- améliorer la qualité du service en corrigeant les points négatifs ;
- vérifier l'éligibilité des usagers pour bénéficier du soutien de l'Espace Rénovation Habitat.

Les organismes conviés aux comités techniques sont :

- La Communauté d'Agglomération Forbach Porte de France représentée
 - o Par son Président ou son représentant
 - o Par la Direction du Service Environnement et son chargé de mission TEPCV/PCET
- Le conseiller rénovation
- L'EIE
- L'Adil 57
- Le CALM - Soliha Moselle
- La région Grand Est
- Les Fédérations du bâtiment partenaires ou/et la Chambre des Métiers (sur décision du COPIL)
- Les représentants des réseaux bancaires partenaires (sur décision du COPIL)
- Tout autre organisme susceptible d'influer sur le fonctionnement de l'Espace Rénovation Habitat et sur invitation du COPIL.

La fréquence des commissions est susceptible d'être modifiée à l'avenir en fonction de la montée en charge de l'Espace Rénovation Habitat.

Article 41 : Le règlement des litiges entre professionnels du bâtiment et Maître d'Ouvrage

Les responsables des travaux sont tenus de garantir les travaux qu'ils ont exécutés directement ou fait exécuter.

Les constructeurs sont responsables envers le maître de l'ouvrage des malfaçons affectant les travaux qu'ils ont réalisés sauf si ces derniers peuvent prouver que le désordre provient d'une cause étrangère.

Sont considérés comme constructeurs au sens de l'article 1792-1 du Code civil :

- les architectes, entrepreneurs, techniciens ou autre personne liée au maître de l'ouvrage par un contrat de louage d'ouvrage ;
- les vendeurs d'immeubles à construire, les promoteurs immobiliers, les constructeurs de maisons individuelles ou les contrôleurs techniques.

En revanche, les sous-traitants qui n'ont pas de lien direct avec le maître de l'ouvrage, ne sont pas considérés comme des constructeurs.

Dans l'hypothèse où il est constaté une malfaçon, l'utilisateur dispose d'un système à double détente : dans un premier temps, la réparation des dommages subis grâce à l'assurance dommages-ouvrage, à condition que le maître d'ouvrage ait souscrit à cette assurance, puis dans un second temps, le recours contre les constructeurs responsables.

En cas de litige avec un entrepreneur, se référer aux conditions générales de vente adressées au Maître d'Ouvrage lors de la signature du devis.

Dans tous les cas, il est préférable de privilégier une solution à l'amiable sitôt que cela s'avère possible.

Article 42 : Le règlement des litiges entre l'Espace Rénovation Habitat de rénovation et ses partenaires

Se référer aux conventions de partenariat.

Article 43 : Le règlement des litiges entre l'Espace Rénovation Habitat de rénovation et Maître d'Ouvrage

En cas de litige quelconque en relation avec le service, les Parties attribuent une compétence exclusive aux juridictions de la ville de Strasbourg, pour en connaître.

Article 44 : Le règlement des litiges entre un architecte et un Maître d'Ouvrage

Selon les Articles 62 et 64 du Titre V du Règlement Intérieur du Conseil National de l'Ordre des Architectes,

Article 62 - Saisine du Conseil régional

En cas de différend [...] entre architectes et maîtres d'ouvrage ou tiers, le Conseil régional peut être saisi. Il organise une conciliation ou émet un avis sur l'objet du différend ou organise une procédure de règlement amiable.

Article 64 - Différend entre un architecte et un maître d'ouvrage ou un tiers

L'intervention du Conseil régional à l'occasion d'un différend entre architecte et maître d'ouvrage ou un tiers n'est pas réglementée. Elle n'est pas obligatoire et dépend des stipulations contractuelles liant les parties.

Lorsque le contrat comporte une clause de saisine du Conseil régional, il est tenu d'émettre un avis ou d'organiser une procédure de règlement amiable, dans un délai de 4 mois à compter de la demande (ce délai étant renouvelable une fois). Il est tenu d'initier la procédure auprès des parties dans un délai de 2 mois à compter de la demande.

Le Conseil régional territorialement compétent est celui du lieu d'inscription de l'architecte.

Lorsque le contrat ne comporte pas de clause particulière, le règlement du différend relève d'une décision du Conseil régional, ce dernier étant tenu d'informer le demandeur des suites données à son dossier.

Déclaration sur l'honneur : toute fausse déclaration à l'occasion de la signature de l' « Attestation d'accompagnement du projet de rénovation de l'habitat » entraînera l'annulation de l'accompagnement de l'Espace Rénovation Habitat auprès du Maître d'Ouvrage, sans préjudice de poursuites judiciaires. La loi rend passible d'amende ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fausses déclarations (art. L.441-1 du Code pénal).

TITRE VII : LES DECHARGES

Décharge « Intervention des professionnels du bâtiment »

Je soussigné(e), demeurant au

.....,

certifie que la Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France ne saurait être tenue pour responsable de la qualité des travaux réalisés par les professionnels du bâtiment qualifiés ou non Reconnu Garant de l'Environnement.

La Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France conserve néanmoins son rôle de conseiller technique et financier, et oriente le public vers les organismes compétents en cas de litige avec le ou les professionnels du bâtiment.

Décharge « Auto-rénovation »

Je soussigné(e), demeurant au

.....,

déclare ne pas souhaiter bénéficier des services proposés par les artisans ou entrepreneurs qualifiés Reconnu Garant de l'Environnement et reste le seul responsable d'éventuelles complications susceptibles d'apparaître durant ou postérieurement aux travaux de rénovation énergétique.

Je certifie que la Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France ne saurait être tenue pour responsable des complications pouvant apparaître durant ou postérieurement aux travaux de rénovation énergétique, qu'ils soient auto-entrepris globalement ou partiellement.

La Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France conserve néanmoins son rôle de conseiller technique et financier.

Décharge « Diagnostic financier ou Plan de financement »

Je soussigné(e), demeurant au

.....,

déclare avoir été informé(e) des services proposés par l'Adil 57, notamment en ce qui concerne ses conseils neutres, objectifs et gratuits sur toutes les questions juridiques, fiscales et financières relatifs au logement.

J'atteste de ne pas souhaiter recourir aux services proposés par l'Adil 57, notamment le diagnostic financier et le plan de financement, et ne saurait tenir pour responsable la Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France des problèmes de gestion financière pouvant apparaître durant ou postérieurement aux travaux de rénovation énergétique.

Décharge « Dialogie »

Je soussigné(e), demeurant au

.....,

déclare valider la pré-évaluation énergétique effectuée le/...../..... par le conseiller rénovation ou le Conseiller de l'Espace Info Energie à l'aide de l'outil conçu par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie, dénommé « Dialogie ».

Le conseiller rénovation ou le Conseiller EIE ont suivi au préalable les formations adaptées à la maîtrise de l'outil informatique et validées le 10/03/2017 et le 03/07/2018 respectivement par l'Ademe.

Je certifie que le bilan énergétique établi à l'aide de l'outil « Dialogie » n'équivaut pas à un audit énergétique réalisé par un bureau d'études thermiques en terme de précision des résultats.

Je certifie que la Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France ne saurait être tenue pour responsable de l'exactitude de la pré-évaluation énergétique réalisée par l'conseiller rénovation ou le Conseiller EIE.

Décharge « Etude énergétique »

Je soussigné(e), demeurant au

.....,

certifie que la Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France ne saurait être tenue pour responsable de l'exactitude du bilan énergétique issu de l'étude, l'audit ou l'évaluation énergétique menée par un professionnel qualifié.

La Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France conserve néanmoins son rôle de conseiller technique et financier, et se conforme à ses droits et devoirs si un écart quantitatif (le coût) ou qualitatif (les matériaux) devait être relevé.

Décharge « Obligation de résultat »

Je soussigné(e), demeurant au

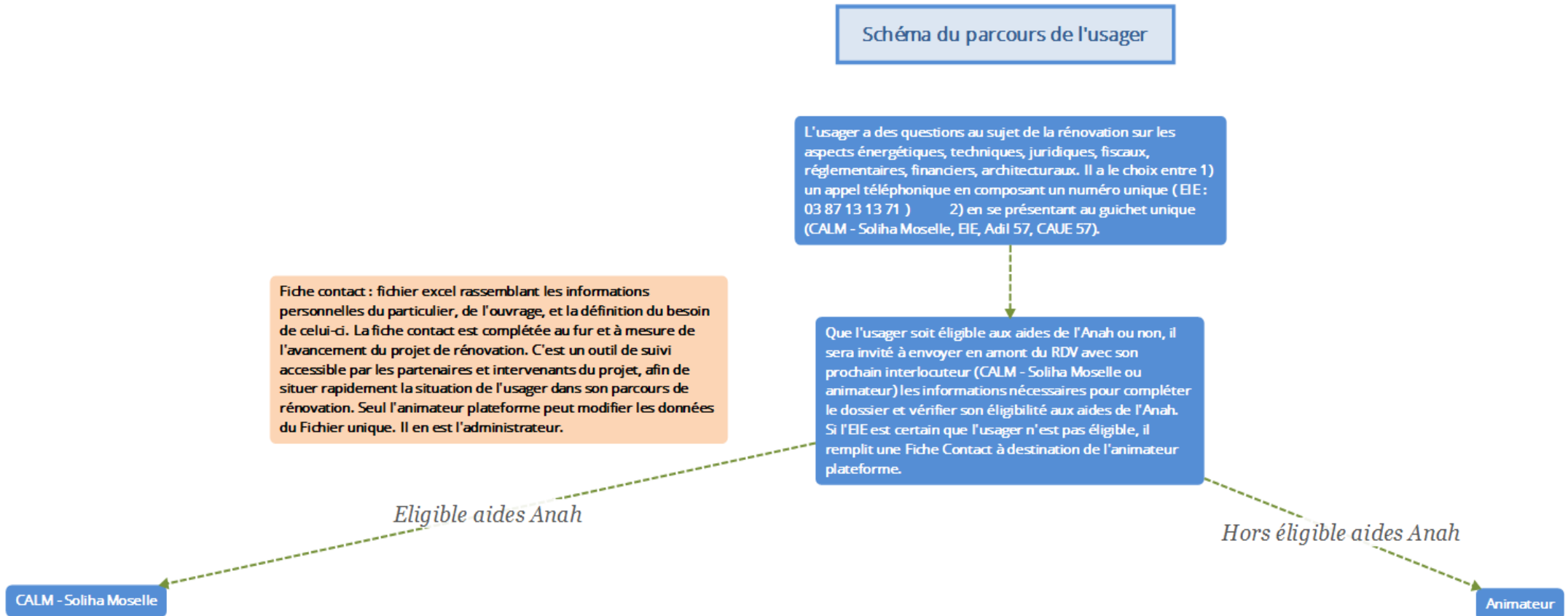
.....,

certifie que la Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France n'est soumise à aucune obligation de résultat de performance énergétique, qu'il soit qualifié de Haute Performance Energétique, de Bâtiment Basse Consommation ou autre.

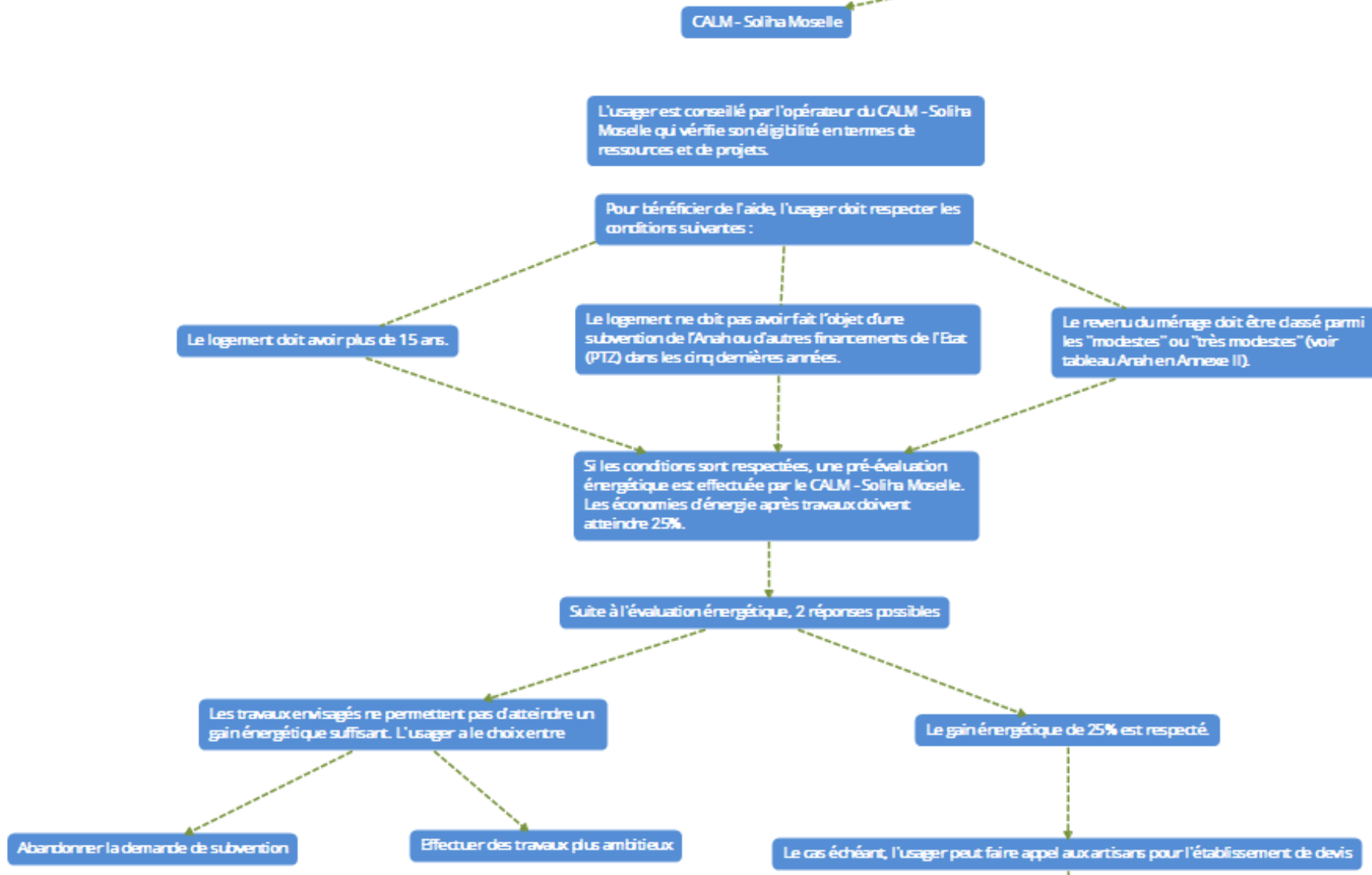
La Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France exerce néanmoins son rôle de conseiller technique et financier

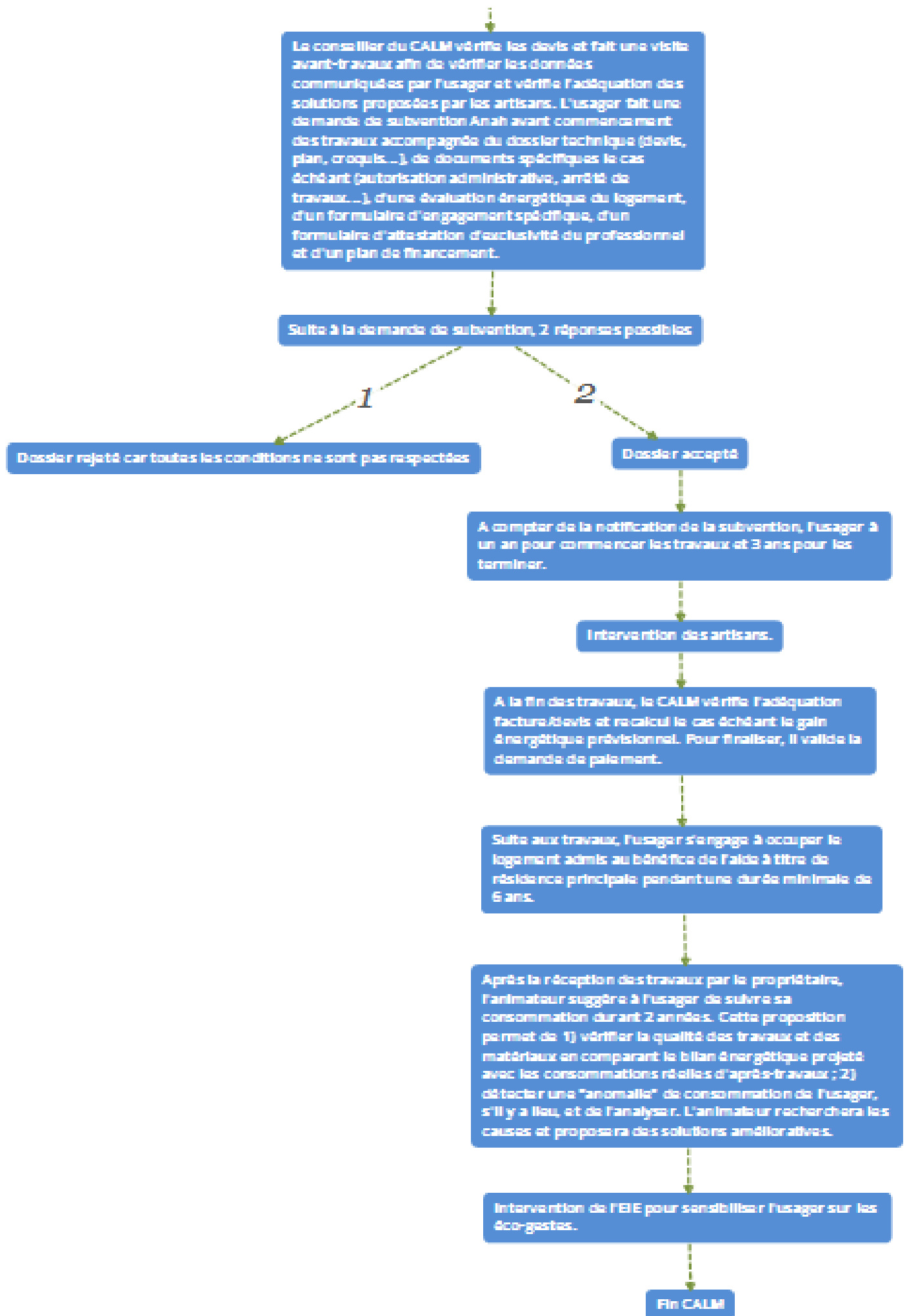
TITRE VIII : LES ANNEXES

Annexe I : Schéma du parcours de l'utilisateur



Eligible aides Anah





Hors éligible aides Anah

Animateur

A ce stade, le particulier dispose d'un diagnostic financier rédigé par l'Adil 57.

Suite au diagnostic financier, l'utilisateur pourra bénéficier d'une étude Dialogie et d'une évaluation du bien immobilier. Pour ce faire, l'animateur se rendra chez l'utilisateur. Il lui sera également demandé de compléter un questionnaire "Précarité Energétique". Les résultats pré-opérationnels laisseront 3 options possibles à l'utilisateur.

L'utilisateur abandonne le projet.

L'utilisateur décide d'échelonner les travaux dans le temps.

L'utilisateur fait réaliser les travaux en seule fois.

4 offres de services sont proposées.

1

2

3

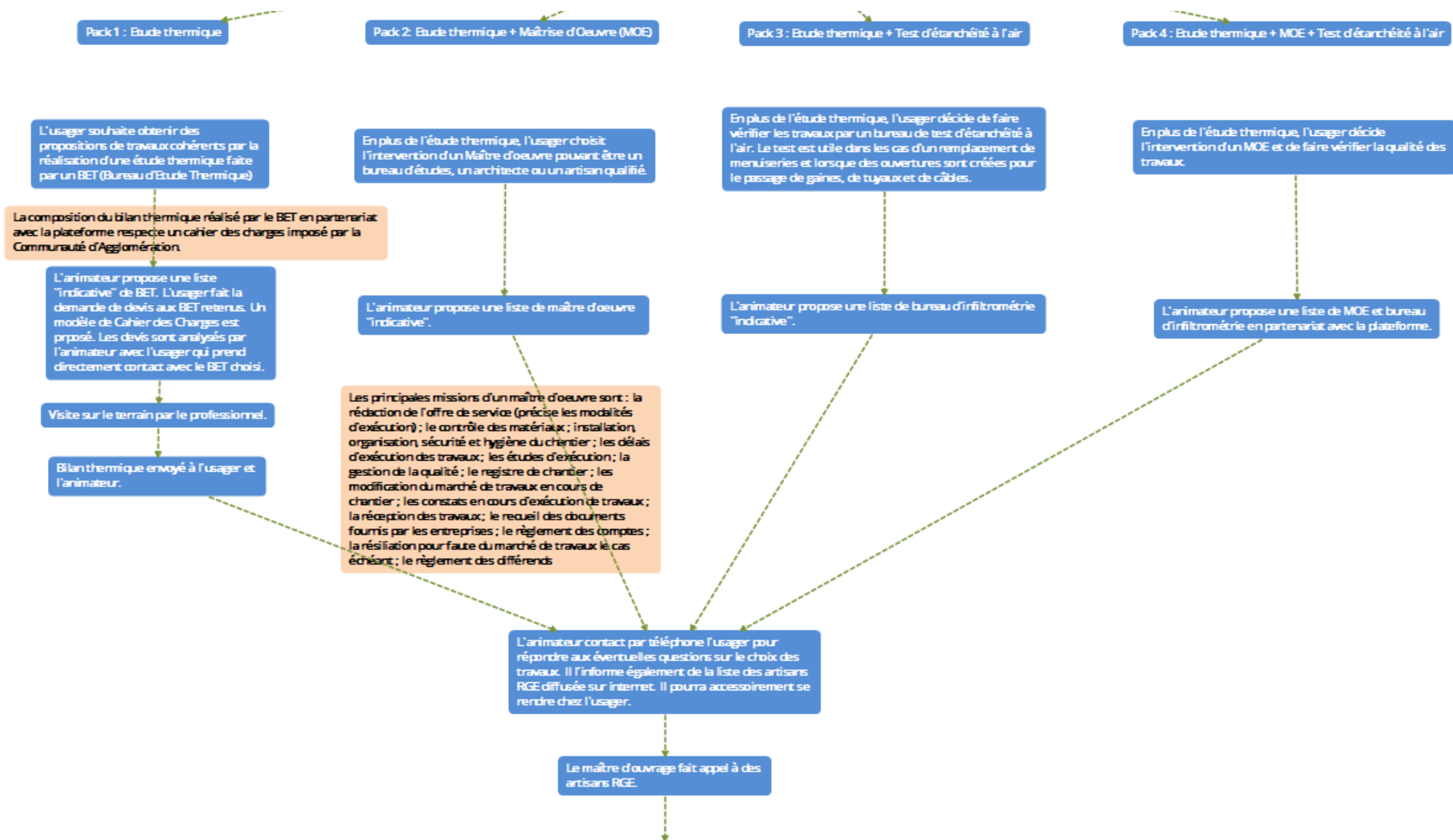
4

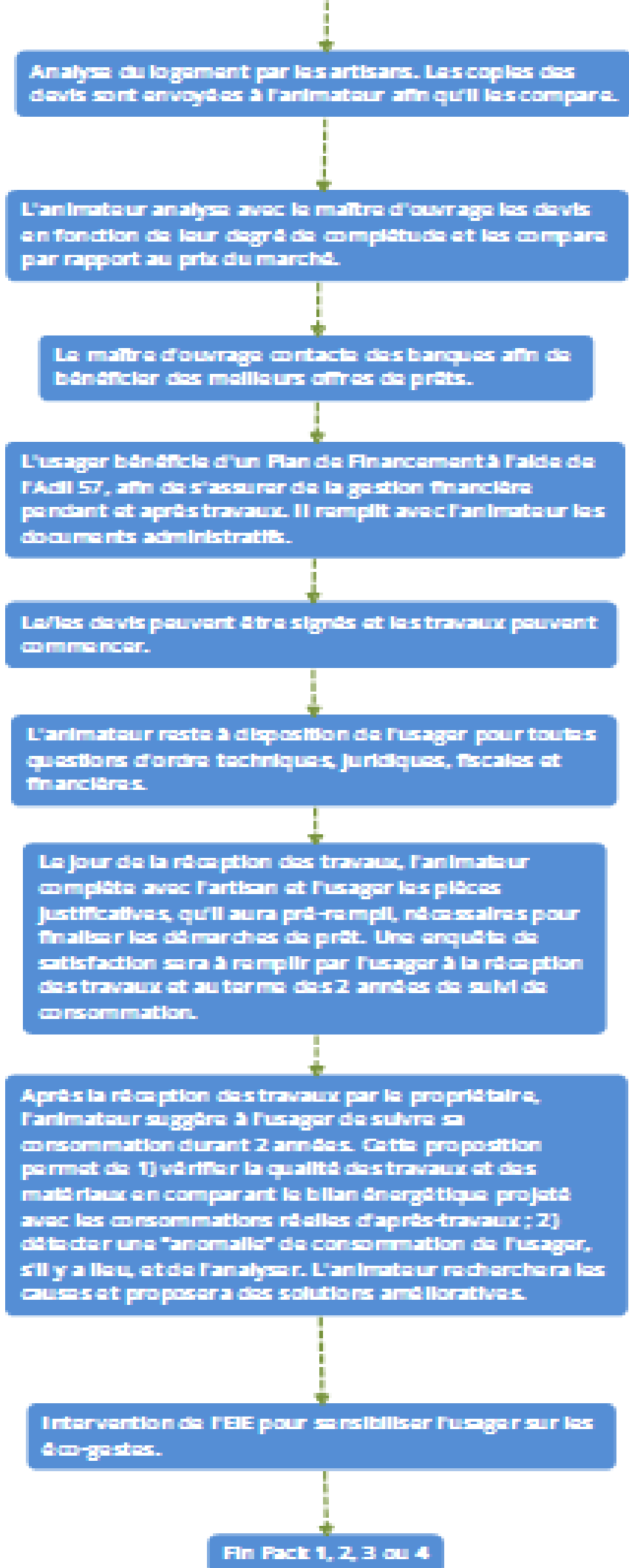
Pack 1 : Etude thermique

Pack 2 : Etude thermique + Maîtrise d'Oeuvre (MOE)

Pack 3 : Etude thermique + Test d'étanchéité à l'air

Pack 4 : Etude thermique + MOE + Test d'étanchéité à l'air





Annexe II : Plafonds de ressources des ménages en-dehors de l'Île-de-France

Nombre de personnes composant le ménage	Ménages aux ressources très modestes (€)	Ménages aux ressources modestes (€)
1	14 508	18 598
2	21 217	27 200
3	25 517	32 710
4	29 809	38 215
5	34 121	43 742
Par personne supplémentaire	+ 4 301	+ 5 510

Ces montants sont des "revenus fiscaux de référence" indiqués sur votre feuille d'impôts. Pour une demande d'aide déposée en 2018, il faut prendre en compte le revenu fiscal de l'année 2017.

Ces plafonds sont remis à jour au début de chaque année et s'appliquent à compter du 1^{er} janvier de l'année en cours.

Vérifiez si votre situation correspond également aux autres conditions pour pouvoir déposer un dossier d'aide de l'Anah.

Source : Anah

Structure de l'Espace Rénovation Habitat

Phase informative, un seul numéro

Espace Info Energie : 03 87 13 13 71



Conseils techniques, financiers et accompagnement des ménages aux revenus modestes et très modestes



Conseils financiers, juridiques, fiscaux ouvert à tout public

➤ L'utilisateur s'engage dans la rénovation énergétique ◀

Phase pré-opérationnelle

Le Conseiller Rénovation visite le logement de l'utilisateur pour effectuer gratuitement :

- 1) Une pré-évaluation énergétique
- 2) Une étude d'usage du bâti
- 3) Un diagnostic financier

Tout en prenant en compte les éventuels problèmes d'acoustique, d'accessibilité, de qualité d'air...



Phase opérationnelle

Conseiller rénovation

Accompagne les particuliers dans leur projet de rénovation énergétique à l'aide de ses partenaires.

Orienté vers les travaux prioritaires



Propose une liste exhaustive d'entreprises et analyse les devis



Offre un plan de financement et adapte les aides financières en fonction du projet



Détecte les fuites par un test de perméabilité à l'air



Accompagnement pendant les travaux (cohérence prix/délais/qualité de réalisation)



Phase post-opérationnelle

Sensibilisation des particuliers aux usages et comportements économes en énergie par l'adoption des éco-gestes

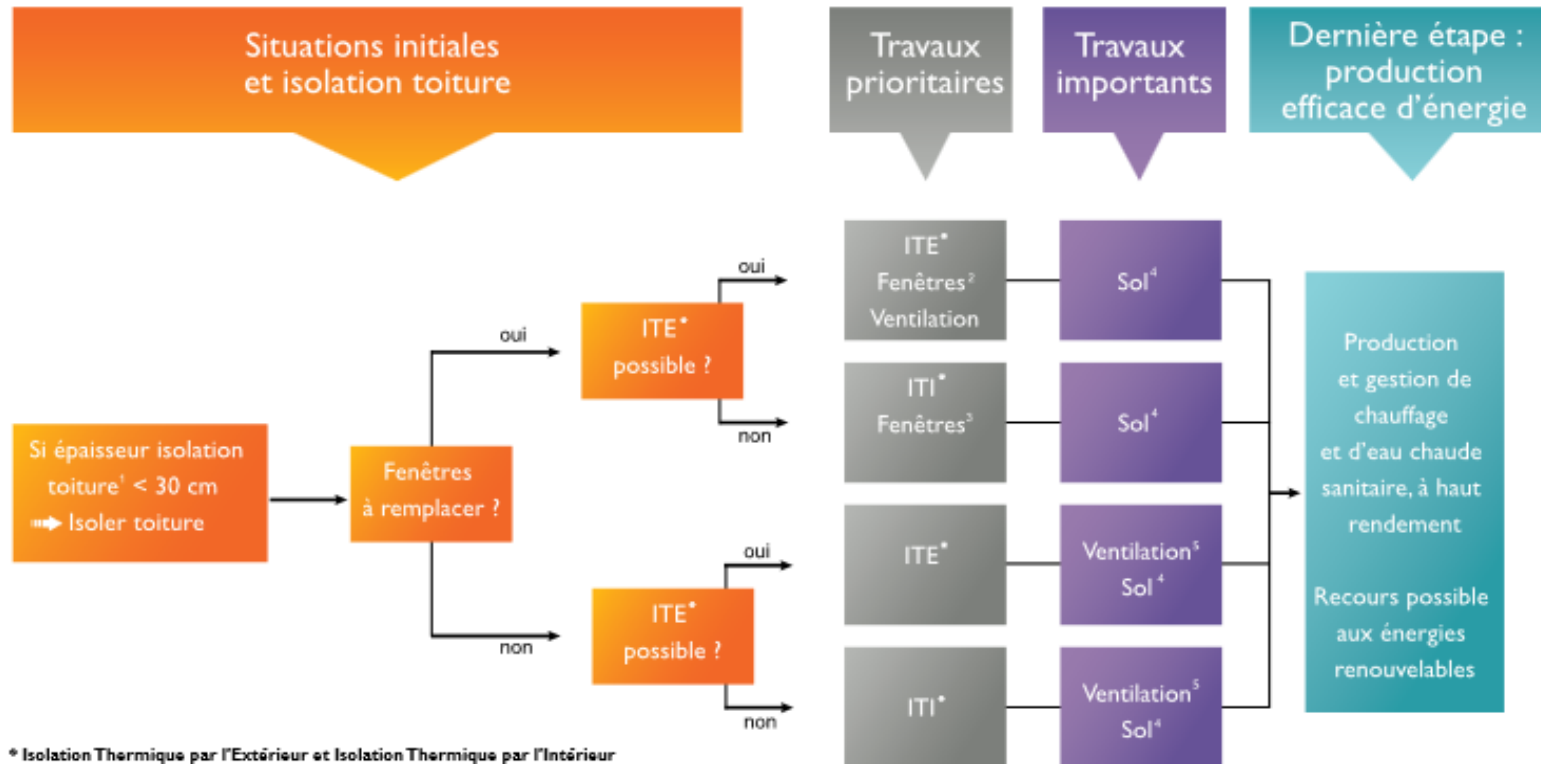
Mise en place d'un suivi des consommations durant 2 ans afin de :

- Vérifier la cohérence et la qualité des travaux réalisés
- Repérer les origines d'anomalies de consommation le cas échéant



LES COÛTS DE PRESTATIONS EXTERNES (BUREAUX D'ETUDES, MAÎTRE D'ŒUVRE, ARTISANS/ENTREPRENEURS...) SONT A LA CHARGE DE L'USAGER.

➔ VISER UNE RÉNOVATION GLOBALE



* Isolation Thermique par l'Extérieur et Isolation Thermique par l'Intérieur

1. En combles perdus (sur le plancher des combles) ou en combles aménagés ou aménageables (sous rampants)
2. Nouvelles fenêtres à disposer au nu extérieur du mur porteur (en applique ou en tunnel). Cette mise en œuvre réduit les ponts thermiques, limite les effets d'épaississement de la façade défavorables à la pénétration de la lumière naturelle et est économiquement plus pertinente car elle évite les restaurations d'isolant en tableau des baies.

3. Cette action peut être dissociée de l'ITI même s'il est plus judicieux de coupler ces deux interventions, notamment en site inoccupé ainsi que pour ajuster la menuiserie en continuité avec le doublage isolant.
4. Sauf impossibilité (hauteur sous-plafond, terre-plein).
5. Dans ce cas, la ventilation ne fait pas partie des travaux prioritaires car si les fenêtres sont récentes, on peut penser que la question de l'aération du logement a déjà été prise en compte (à vérifier).

Source : Les clés pour réussir son projet de rénovation, Info-Energie Rhône-Alpes

Annexe V : Questionnaire de satisfaction à la signature du PV de réception

Enquête de satisfaction							
							VERSO →
<i>Les types de travaux souhaités initialement par les ménages</i>						<i>Cocher la ou les réponse(s)</i>	
Travaux en économie d'énergie	<input type="checkbox"/>	Travaux de confort	<input type="checkbox"/>	Travaux de réparation	<input type="checkbox"/>	Travaux d'embellissement	<input type="checkbox"/>
Travaux de maintenance	<input type="checkbox"/>	Travaux d'expansion	<input type="checkbox"/>	Autres (préciser)	<input type="checkbox"/>		
<i>Les qualités de l'Espace Rénovation Habitat</i>						<i>Cocher la ou les réponse(s)</i>	
Conseiller rénovation :							
Montage des dossiers financiers							
Aide à la réalisation des devis							
Accompagnement et suivi des démarches administratives							
Réactivité du conseiller rénovation lors d'imprévus							
Maîtrise d'œuvre :							
Suivi de chantier							
Coordination des différents corps de métiers							
Bureau d'études thermiques :							
Etude thermique du logement							
Proposition de plusieurs alternatives de travaux							
Banques :							
Simulation de la rentabilité financière							
Propositions de solutions financières adaptées							
Artisans/entrepreneurs :							
Proposition de solutions technologiques adaptées							
Qualité de la réalisation							
Tenue de chantier (poussière, sachet volant, finition...)							
<i>Attentes des ménages à l'issue de la rénovation globale</i>						<i>Cocher la ou les réponse(s)</i>	
Réduire la facture énergétique							
Recherche de confort							
Augmenter la valeur du bien							
Rendre le logement plus fonctionnel							
<i>Freins à la rénovation perçus par les ménages</i>						<i>Cocher la ou les réponse(s)</i>	
Peur d'endommager le bâtiment							
Gêne supposée des travaux pour vous ou le voisinage							
Retour sur investissement trop long							
Manque de compétences des professionnels							
Incertitude sur les bénéfices de cette rénovation							
Manque de temps							
Complexité des dossiers administratifs							
Coût de la rénovation perçu trop élevé							
Absence de subventions ou de prêts adaptés							

<i>Votre satisfaction après travaux</i>	1 étant la note la plus défavorable 10 étant la note la plus favorable									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Confort d'été										
Confort d'hiver										
Facture énergétique										
Qualité acoustique										
Esthétique intérieure du logement										
Esthétique extérieure du logement										
Sensation de courant d'air										
Sensation d'air sec										
Sensation d'humidité										
Présence de moisissure										
Niveau de poussière à l'intérieur										
Sécurité dans le logement (ex : porte ou fenêtre anti-effraction)										
Etat du logement										
Taille du logement										
Valeur patrimoniale du logement										
<hr/>										
<i>Votre satisfaction relative aux durées des différentes phases de rénovation</i>	1 étant la note la plus défavorable 5 étant la note la plus favorable									
	1	2	3	4	5					
Prise en charge initiale (accueil)										
Démarches administratives										
Obtention du prêt bancaire										
Réalisation des travaux										
<hr/>										
<i>Votre satisfaction globale</i>										
	1	2	3	4	5					
Satisfaction du logement										
Services apportés par l'Espace Rénovation Habitat										
Durée du projet										
Satisfaction globale du projet										
<hr/>										
Commentaires, remarques, critiques :										
A cocher :										
Autorisez-vous la Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France à partager vos coordonnées avec les usagers prédisposés à entreprendre des travaux de rénovation énergétique dans le but d'échanger sur la qualité de prestation des entreprises intervenues lors de vos travaux ?										
<input type="checkbox"/> OUI (compléter encadré de droite) <input type="checkbox"/> NON										
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> NOM : Prénom : N° tél : </div>										
Merci pour votre participation !!! 										

Annexe VI : Questionnaire de satisfaction au terme des 2 années de suivi de consommation

EN COURS D'ELABORATION

ADEME : L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie est l'opérateur de l'État pour accompagner la transition écologique et énergétique. C'est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) placé sous tutelle conjointe du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

ADIL : Agences Départementales d'Information sur le Logement

ANAH : L'Agence Nationale de l'Habitat est un établissement public placé sous la tutelle des ministères en charge du Logement et de l'Habitat durable, du Budget et de l'Economie. Elle est partenaire des collectivités territoriales pour des opérations programmées (Opah). Et opérateur de l'Etat dans la mise en œuvre de plans nationaux. Les axes d'intervention sont la lutte contre l'habitat indigne et très dégradé, le traitement des copropriétés en difficulté, la lutte contre la précarité et l'adaptation du logement aux besoins des personnes âgées ou handicapées

CAFPF : Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France

CALM : Centre d'Amélioration du Logement de la Moselle

CAPEB : La Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment est une organisation professionnelle représentative des intérêts des 7174 entreprises du bâtiment de Moselle. Elle est le porte-parole de l'artisanat du bâtiment et exerce une influence partout où l'avenir des artisans se décide.

CAUE : Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement

CEE : Certificat d'Economie d'Energie. Le dispositif des CEE repose sur une obligation de réalisation d'économies d'énergie imposée par les pouvoirs publics aux vendeurs d'énergie (électricité, gaz, GPL, chaleur et froid, fioul domestique et carburants pour automobiles). Ceux-ci sont ainsi incités à promouvoir activement l'efficacité énergétique auprès de leurs clients et des autres consommateurs d'énergie : ménages, collectivités territoriales ou professionnels.

CITE : Crédit d'Impôt pour la Transition Energétique. Le crédit d'impôt pour la transition énergétique permet de déduire de l'impôt sur le revenu 30 % des dépenses réalisées pour certains travaux d'amélioration de la performance énergétique.

CMA : Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Moselle est au service des entreprises, des salariés, et des apprenti(e)s du secteur des Métiers de la Moselle. Au travers de sa présence dans de nombreuses instances auprès des pouvoirs publics (État, Collectivités territoriales, etc), la CMA 57 assure la représentation du secteur des métiers mosellan, et est susceptible d'émettre des avis et propositions tendant à faire valoir la position de l'Artisanat. Que ce soit par des actions individuelles personnalisées ou des programmes d'actions collectives, la CMA 57 informe et conseille les porteurs de projet, et les chefs d'entreprise, à toutes les étapes de la vie d'une entreprise : création reprise, développement, transmission.

DREAL : La Direction Régionale Environnement Aménagement Logement met en œuvre, sous l'autorité du préfet de région et des préfets de départements, les politiques publiques du Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer (MEEM) et du Ministère du Logement et l'Habitat Durable (MLHD).

Ses missions sont axées sur :

- la Transition Énergétique pour la croissance verte,
- le renforcement de la multi-modalité, la fluidité et la sécurité des déplacements,
- la construction d'une politique régionale de l'habitat adaptée aux besoins des habitants et du territoire,
- la prévention des risques à fort impact humain et économique,
- la préservation des ressources naturelles et la biodiversité, l'accompagnement de la transition écologique et l'évaluation environnementale,
- la promotion d'un aménagement durable.

EIE : Espaces Info-Energie

FFB : La Fédération Française du Bâtiment est une structure professionnelle qui représente et accompagne les artisans et entrepreneurs du bâtiment adhérents. Elle est structurée par un réseau de proximité par département et région. Elle a un rôle de porte-parole, de dépense et de soutien des entreprises et artisans grâce à des équipes pluridisciplinaires (juridique, formation, emploi, technique, métiers). Elle échange également avec les pouvoirs publics et décideurs sur les projets territoriaux.

Maître d'ouvrage = propriétaire (occupant ou bailleur) : est la personne pour laquelle un projet est mis en œuvre et réalisé. Lorsque vous faites réaliser des travaux par une ou des entreprises, vous devenez « maître d'ouvrage ».

PRIS : Les Points Rénovation Info Service sont des sites occupés par des conseillers destinés aux personnes souhaitant effectuer des travaux de rénovation énergétique dans leur logement afin de les aider dans leurs démarches.

Les garanties :

Garantie de parfait achèvement : impose à l'entrepreneur de réparer tous les désordres (vices cachés et défaut de conformité) signalés au cours de l'année qui suit la réception des travaux, quelles que soient leur importance et leur nature. Vous devez sans attendre signaler les désordres à l'entrepreneur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pour le mettre en demeure de les réparer. À défaut de réparation, vous pouvez saisir le tribunal compétent en fonction du montant du litige.

Garantie biennale : impose à l'entrepreneur de réparer ou remplacer, pendant une durée minimale de 2 ans après la réception, tout élément d'équipement qui ne fonctionne pas correctement. Vous devez sans attendre signaler les désordres à l'entrepreneur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pour le mettre en demeure de les réparer. À défaut de réparation, vous pouvez saisir le tribunal compétent en fonction du montant du litige.

Garantie décennale : impose au constructeur de réparer les dommages survenus au cours des 10 années suivant la réception et qui :

- soit compromettent la solidité de l'ouvrage construit (par exemple, risque d'effondrement),
- soit rendent l'immeuble construit impropre à sa destination (par exemple, défaut d'étanchéité, fissurations importantes).

Elle s'étend aux éléments d'équipements indissociables de l'ouvrage (canalisation, éclairage...).

Vous devez sans attendre signaler les désordres :

- 1) à l'entrepreneur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception pour le mettre en demeure de les réparer. À défaut de réparation, vous pouvez saisir le tribunal compétent en fonction du montant du litige. Lorsque la société du constructeur n'existe plus, vous pouvez signaler ces désordres à son assureur,
- 2) à votre assureur au titre de votre assurance construction *dommages-ouvrage* par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, pour obtenir une réparation rapide de vos dommages.

Source : service-public.fr