

Charte qualité

DANS LE CADRE DU RECENSEMENT DES PROFESSIONNELS DU
SOLAIRE POUR LES POLITIQUES PUBLIQUES PORTEES PAR
GRENOBLE-ALPES METROPOLE



Mars 2022

1. Contexte

Grenoble-Alpes Métropole, rassemblant 49 communes et 450 000 habitants, souhaite réduire de 22% la consommation énergétique du territoire à l'horizon 2030 et de 30% la consommation d'énergies fossiles tout en augmentant de 35% la production locale d'énergies renouvelables et de récupération.

Pour atteindre ces objectifs d'augmentation significative de la production locale et renouvelable d'énergie, Grenoble-Alpes Métropole met en place des outils et des aides permettant de s'engager sur une production d'énergie renouvelable.

Depuis 2019 Grenoble-Alpes Métropole a mis en place un cadastre solaire sur son territoire qui a pour objectifs :

- de faire connaître le potentiel en matière d'énergie solaire thermique et photovoltaïque de chacune des toitures du territoire,
- de proposer un outil pédagogique pour promouvoir et accélérer l'installation de panneaux solaires par les acteurs privés et publics du territoire,

L'outil « Métrosoleil » permet de connaître la surface de toiture propice à l'installation d'un système de production d'énergie issue du solaire.

En plus des données d'ensoleillement, il fournit à l'utilisateur

- des simulations d'investissements,
- depuis 2022, une simulation des coûts de raccordement électrique
- des informations sur les éventuelles aides financières de Grenoble-Alpes Métropole,
- et une indication des gains pour des installations photovoltaïques (jusqu'à 100 kWc) en vente totale et en autoconsommation, et des installations d'eau chaude solaire thermique.
- ainsi que la liste d'installateurs s'étant engagée à respecter la charte qualité proposée par la collectivité.

Il est accessible par tous mais la Métropole en fait la promotion prioritairement pour dynamiser le développement de « petites » installations pour les particuliers et les TPE/PME.

Par ailleurs, dans le cadre de Grenoble Capitale Verte 2022, la Métropole propose une aide financière expérimentale aux particuliers qui la solliciteront pour une installation solaire thermique. Si les résultats de cette expérimentation sont concluants, cela pourra donner lieu, par la suite, à un dispositif d'aide pérenne à destination de ces installations.

Dans ce cadre, les porteurs de projet auront à leur disposition le contact des installateurs de la région de systèmes de production solaire qui se sont engagés à respecter la charte de qualité de Grenoble-Alpes Métropole.

2. Charte de qualité des installateurs solaires partenaires référencés pour le cadastre solaire et l'aide solaire thermique par Grenoble-Alpes Métropole

L'installateur s'engage à :

- 1 / Disposer des **capacités de réaliser** et des certifications et assurances relatives à son activité.
- 2 / Disposer de compétences acquises par une formation qualifiante et une pratique régulière (étanchéité, électricité, solaire thermique, plomberie, chauffage).
- 3 / Être à jour des obligations légales, et disposer des garanties légales couvrant explicitement tous les activités réalisées.
- 4 / Ne faire appel à la **co-traitance que si des compétences complémentaires** sont nécessaires.
- 5 / **Répondre** à l'ensemble des sollicitations (via courriels ou appels) provenant du cadastre solaire de Grenoble-Alpes Métropole ou de l'Agence Locale de l'Energie et du Climat dans un **délai raisonnable, inférieur au mois**.
- 6 / Orienter le client vers des solutions techniques de qualité, exemplaires et compétitives.
 - Le dimensionnement des installations doit faire l'objet d'attention et de rigueur (en particulier le risque de surchauffe des systèmes solaire thermique doit être maîtrisé),
 - Le **dimensionnement et le type de valorisation de l'énergie produite doivent être guidée par la sobriété énergétique** et ne doit pas pousser à l'augmentation de la consommation électrique du porteur de projet (en particulier, dans le cas de l'autoconsommation photovoltaïque).
- 7 / Ne pas associer à l'offre technique une offre de financement/prêt.
- 8 / Fournir une offre précise et complète :
 - Fournir un devis clair, comprenant tous les éléments nécessaires à la bonne définition et réalisation du projet (dimensionnement, puissances, modèles, main d'œuvre, assurances...) avec son calendrier prévisionnel, ainsi que les conditions de paiement et de garantie. Le dossier technique comprendra une étude de productible réalisée au moyen d'un outil professionnel correspondant au matériel chiffré dans le devis.
 - Ne proposer que des solutions qui soient conformes aux exigences légales, réglementaires et aux règles de l'art.
 - Mentionner sur l'offre les différents éléments nécessaires aux clients pour bénéficier d'éventuelles aides.
 - Répondre aux questionnements du client sur la provenance du matériel et sur le devenir de l'installation en fin de vie.
- 9 / Aider le porteur du projet dans ses démarches administratives et réglementaires le cas échéant :

Proposer un accompagnement dans les démarches administratives concernant le projet (déclarations préalables de travaux, demandes de raccordement, en particulier sur ce territoire avec une entreprise locale de distribution, demande de contrat d'achat d'électricité) et accompagner le client dans les démarches fiscales ou de demandes de subventions.
- 10 / Être prudent dans l'avancement et la réalisation de l'installation solaire et protéger le client :

- Attendre l'autorisation d'urbanisme, le devis de raccordement, et le retour du porteur du projet pour encaisser l'acompte demandé à la commande client.
- Permettre l'annulation de la commande en cas de refus d'autorisation d'urbanisme ou coûts de raccordement trop importants. Attendre l'autorisation d'urbanisme et le versement de l'acompte du devis de raccordement pour livrer et poser le matériel.
- Réaliser une prestation conforme au devis signé, dans le respect des normes, règles de l'art et textes réglementaires applicables.

11/ Soigner les finitions et la remise en état du chantier :

- Laisser le site propre et sécurisé après chaque intervention.
- Respecter l'esthétique du site et répondre, dans la mesure du possible, aux demandes de finition du client.
- Accorder une attention particulière au repérage des équipements pour faciliter leur maintenance.
- Livrer un dossier d'intervention sur ouvrage complet et un dossier d'ouvrage exécuté complet au plus tard à la réception du chantier ou la mise en service.
- Procéder à la mise en service de l'installation, puis à la réception des travaux, en présence du client.

12/ Suivre les installations en production :

Intervenir rapidement et gratuitement en cas de dysfonctionnement de l'installation, conformément aux obligations de la garantie de parfait achèvement lors de la première année et/ou de la garantie biennale.

Conseiller gratuitement le client sur le suivi de la production de son installation, la maintenance, l'entretien préventif (et le nettoyage éventuellement) et sur les actions à mener en cas de dysfonctionnement.

13/ Fournir l'ensemble des documents et permettre une traçabilité de la réalisation:

- Fournir au client une copie de l'ensemble des documents au fur et à mesure de l'avancement du projet.
- Remettre au client une facture correspondante au devis et détaillant les montants correspondants à la fourniture des équipements et à la main d'œuvre, ainsi que le matériel solaire installé.
- Remettre au client un rapport de mission complet.

14/ Faire connaître les aides et l'accompagnement de l'ALEC disponibles et le cadastre solaire en ligne de la Métropole auprès des porteurs de projets.

Je, soussigné.e _____ m'engage à ce que l'entreprise

_____ que je représente respecte la présente charte de qualité

Signature :

Cachet :

Fait à _____ le _____