



# Charte Qualité Entreprises

Dans le cadre du cadastre solaire pour le  
territoire de Valenciennes Métropole

Janvier 2022

**TRANSITION**  
**ÉCOLOGIQUE**

**Valenciennes**  
**Métropole**

## 1 Contexte

Dans le cadre de son Plan Climat Air Énergie Territorial, Valenciennes Métropole souhaite mettre en place un cadastre solaire pour promouvoir et accompagner les actions relatives à la production d'énergies renouvelables sur son territoire. Cet outil, accessible par le grand public, a pour objectifs :

- de sensibiliser les particuliers et l'ensemble des acteurs locaux (collectivités, entreprises...) quant aux possibilités de développement de l'énergie solaire sur leur patrimoine bâti ;
- de permettre à Valenciennes Métropole, via une entrée spécifique, d'identifier les zones de son territoire disposant d'un fort potentiel solaire.

Dans ce cadre, les utilisateurs du cadastre, et porteurs de projet potentiels, auront la possibilité de consulter via le cadastre solaire une liste d'installateurs solaires de qualité de la région, et qui s'engagent à respecter la présente charte.

## 2 Charte de qualité des installateurs solaires partenaires référencés par le cadastre solaire de la Communauté d'Agglomération Valenciennes Métropole.

L'installateur s'engage à :

**1/ Disposer des certifications et assurances relatives à son activité**, et notamment en fonction des solutions de pose proposées (sur imposition ou intégration, ombrières, pose au sol...).

**2/ Disposer de compétences** (étanchéité, couverture, électricité, solaire thermique, plomberie, chauffage) acquises par une formation diplômante et/ou une pratique régulière.

**3/ Ne faire appel** à la co-traitance que si des compétences complémentaires sont nécessaires. En cas de sous-traitance, le maître d'ouvrage devra en être informé et l'entreprise référencée s'assurera des qualifications et compétences de son sous-traitant.

**4/ Orienter le client** vers des solutions techniques de qualité et compétitives sans lui proposer d'offres de financement.

**5/ 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. Conforme aux certifications type ETN ou Avis Technique CSTB.

**6/ Aider le porteur du projet dans ses démarches :**

- L'assister dans son choix en amont, des solutions les plus adaptées, en fonction du potentiel du site ainsi que de ses souhaits et ses besoins ;

- A la suite d'une visite du site, préciser la définition technique du projet et évaluer précisément la production d'énergie attendue, gratuitement et avec des hypothèses réalistes. Cette évaluation sera réalisée en complément à l'étude préalable générée via le cadastre solaire de Valenciennes Métropole ;
- Proposer un accompagnement dans les démarches administratives concernant le projet (déclarations préalables de travaux, demandes de raccordement, demande de contrat d'achat d'électricité) et accompagner le client dans les démarches fiscales ou de demandes de subventions.

## **7/ Être prudent dans l'avancement et la réalisation de l'installation 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 installation conforme au devis signé, dans le respect des normes, règles de l'art et textes réglementaires applicables ;
- Être à jour des obligations légales, et disposer des garanties légales couvrant explicitement tous les activités et travaux réalisés.

## **8/ 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.



## 9/ 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.

## 10/ Fournir l'ensemble des documents et permettre une traçabilité :

- Fournir au client une copie de l'ensemble des documents au fur et à mesure de l'avancement du projet. Un DOE (dossier des ouvrages exécutés) comprenant toutes les pièces techniques et administratives peut être une alternative ;
- 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 ;
- Fournir au client toute attestation signée qui lui serait nécessaire pour pouvoir bénéficier des dispositifs publics de financement, et du tarif d'achat de l'électricité solaire ;
- Transmettre à la collectivité (à l'adresse [cadastresolaire@valenciennes-metropole.fr](mailto:cadastresolaire@valenciennes-metropole.fr)) leurs statistiques commerciales : pour chaque demande venant du cadastre solaire, la fourniture ou non d'un devis avec caractéristiques principales (date du devis, taille de l'installation, type de contrat - autoconsommation totale, partielle ou injection totale, commune), la concrétisation ou non de l'installation avec la date d'achèvement des travaux, ainsi que le prix de l'installation. Le nombre de sollicitations provenant du cadastre sera comparé au nombre de sollicitations totales afin d'avoir un ratio associé. Ces données seront transmises chaque semestre et permettront d'avoir un suivi à la fois de l'efficacité de l'outil mis en place mais également de l'avancement du solaire sur le territoire. Ces données transmises à Valenciennes Métropole ne seront en aucun cas transmises à l'externe ou à toute autre entreprise référencée. Par ailleurs, les noms, prénoms et coordonnées des clients potentiels ne devront pas apparaître afin de respecter la confidentialité des données,

- Fournir chaque année à Valenciennes Métropole une copie de(s) (l') attestation(s) d'assurance RC et décennale, ainsi qu'un Kbis de moins de 3 mois.

**11/ Ne pas réaliser de démarchage abusif**, et ne pas se servir du cadastre à cette fin.

En cas de non-respect des engagements précités, Valenciennes Métropole se réserve le droit d'exclure l'installateur de la liste.

Fait à :

le :

Signature et tampon, précédés de la mention « lu et approuvé » :

## Annexe à compléter par l'entreprise et pièces à fournir

### Informations à compléter :

- Nom de l'entreprise :
- Adresse de l'entreprise :
- Téléphone de l'entreprise :
- Adresse mail de l'entreprise :

### Pièces à transmettre :

- Attestations d'assurances RC et décennale ;
- Kbis de moins de 3 mois ;
- Tout document justifiant les compétences et certifications de l'entreprise ;
- Charte qualité signée, datée, précédée de la mention « lu et approuvé » avec le tampon de l'entreprise.