

Charte qualité

DANS LE CADRE D'UN CADASTRE SOLAIRE PORTE PAR
GRENOBLE-ALPES METROPOLE EN FAVEUR DU DEPLOIEMENT
DE L'ENERGIE SOLAIRE SUR LE TERRITOIRE DE LA METROPOLE



Février 2019

1. Contexte

Grenoble-Alpes Métropole a fait réaliser un cadastre solaire sur son territoire afin d'atteindre plusieurs objectifs :

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

Dans ce cadre, les porteurs de projet pourront se mettre en relation via le cadastre solaire avec des installateurs solaires de la région qui s'engagent à respecter la présente charte de qualité.

2. Charte de qualité des installateurs solaires partenaires référencés pour le cadastre solaire par Grenoble-Alpes Métropole

L'installateur s'engage à :

- 1 /** Disposer des certifications et assurances relatives à son activité.
- 2 /** Disposer de compétences (étanchéité, 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.
- 4 /** Répondre à l'ensemble des sollicitations (via courriels ou appels) provenant du cadastre solaire dans un délai raisonnable (inférieur au mois).
- 5 /** Orienter le client vers des solutions techniques de qualité et compétitives ; ne pas associer à l'offre technique une offre de financement/prêt.
- 6 /** 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 des panneaux et sur le devenir de l'installation en fin de vie.

- 7 /** 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.

Suite à la 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 Grenoble-Alpes Métropole.

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.

8/ 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 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.

9/ 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.

10/ 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.

11/ 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.

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.