

Charte qualité

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



Juin 2025

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, par rapport à 2013.

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,
- 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.
- depuis 2022, une mise en lien avec l'application d'ENEDIS pour une simulation des coûts de raccordement électrique
- des informations sur les éventuelles aides financières de Grenoble-Alpes Métropole,
- ainsi que la liste d'installateurs s'étant engagés à respecter la charte qualité proposée par la collectivité.

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

Dans ce cadre, les porteurs de projet ont 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 par Grenoble-Alpes Métropole

L'installateur s'engage à :

- 1 / Disposer des **capacités à 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, photovoltaïque...).
- 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**.
- 5 bis / **Répondre aux demande de devis des copropriétés** qui auront reçues au préalable une pré-étude de l'ALEC, si l'installateur a indiqué son intérêt pour ce public.
- 6 / Orienter le client vers des **solutions techniques de qualité, exemplaires, transparentes et compétitives** :
 - Le dimensionnement des installations doit faire l'objet d'attention et de rigueur
 - Dans le cas de l'autoconsommation photovoltaïque le **dimensionnement et la valorisation de l'énergie produite proposés doivent être guidés par la sobriété énergétique** et, en particulier, ne doivent pas pousser à l'augmentation de la consommation électrique du porteur de projet (installation de plus de climatisation, de chauffage de piscine plein air...),
 - en cas de proposition de **recours à la batterie virtuelle**, les enjeux économiques pour le client doivent être clarifiés (par exemple l'intérêt économique avec et sans batterie virtuelle, les couts d'abonnements, les risques possibles pour cette option dans le temps de vie de la centrale etc...).
- 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, et un temps de retour réaliste, en particulier en cas d'autoconsommation (la part d'autoconsommation doit être estimée au plus juste, les hypothèses d'augmentation du cout de l'électricité affichées et réalistes ...).
 - 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 règlementaires 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.

12/ Mettre en service et suivre les installations en production :

- Procéder à la mise en service de l'installation, puis à la réception des travaux, en présence du client.
- 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 et un bon usage :

- 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.

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 _____

Charte qualité

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



Juin 2025

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, par rapport à 2013.

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,
- 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.
- depuis 2022, une mise en lien avec l'application d'ENEDIS pour une simulation des coûts de raccordement électrique
- des informations sur les éventuelles aides financières de Grenoble-Alpes Métropole,
- ainsi que la liste d'installateurs s'étant engagés à respecter la charte qualité proposée par la collectivité.

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

Par ailleurs, depuis 2023, Grenoble-Alpes Métropole propose une [aide financière](#) aux particuliers qui la solliciteront pour une installation solaire thermique.

Dans ce cadre, les porteurs de projet ont 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 à 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),

- 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, équipements, modèles, main d'œuvre, assurances...) avec son calendrier prévisionnel, ainsi que les conditions de paiement et de garantie.
 - Ne proposer que des solutions qui soient conformes aux exigences légales, réglementaires et aux règles de l'art.
 - Mentionner sur le devis les différents éléments nécessaires aux clients pour bénéficier d'éventuelles aides financières :
 - L'efficacité énergétique saisonnière de l'installation selon l'appoint installé (SSC)
 - L'efficacité énergétique selon profil de soutirage du ménage sur l'appoint installé (CESI)
 - 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) 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, 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 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.

12/ Mettre en service et suivre les installations en production :

- Procéder à la mise en service de l'installation et la réception des travaux en présence du client : réaliser systématiquement un autocontrôle de la réalisation, soit à l'aide de la fiche d'autocontrôle exigée par QUALIT'EnR, soit par un document spécifique du fournisseur du matériel posé.
- 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 sur les actions à mener en cas de dysfonctionnement. Les informations détaillées par l'ADEME sur <https://librairie.ademe.fr/ged/9529/guide-tout-comprendre-solaire-thermique.pdf> peuvent être présentées au client.

13/ Fournir au client l'ensemble des documents et informations permettant une traçabilité de la réalisation et un bon usage :

- Fournir une copie de l'ensemble des documents au fur et à mesure de l'avancement du projet, dont une copie de la fiche d'autocontrôle.
- 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.

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 _____