



ASSOCIATION
DES CONSULTANTS
EN AMÉNAGEMENT
ET DÉVELOPPEMENT
DES TERRITOIRES

Compte-rendu du Groupe Habitat Privé du 4 décembre 2017

Réunion « physique » tenue de 14h à 17h dans les locaux d'Urbanis, 20 rue Marx Dormoy à Paris 18ème

➤ **Membres du GHP présents :**

Charlotte Ougier, Francis CURA, Nicolas CROZET, Thierry Colin, Yves JULOU

Damien Le CLERC , présent au téléphone pendant 1h

4 adhérents présents : OZONE, URBANIS, URBAM, CITEMETRIE

➤ **Ordre du jour proposé**

1. Point sur la certification de services Anah
2. Bilan des activités du GHP en 2017
3. Projet de « feuille de route » pour 2018

1 - Démarche « certification de services » de l'Anah

Suite à la réunion du 6 octobre entre l'ANAH, SOLIHA et l'ACAD (cf CR GHP du 6 novembre), l'Anah attend de l'ACAD qu'elle propose une méthode pour un engagement de ses adhérents dans une « démarche qualité » qui soit compatible avec le calendrier de la certification.

1.1 - Une note préparatoire

Comme convenu lors de notre dernière réunion du 6 novembre, Nicolas Crozet avait élaboré et transmis une note portant sur l'«Engagement qualité des opérateurs habitat privés membres de l'ACAD ».

Cette note propose que la démarche concerne exclusivement la qualité du service rendu aux bénéficiaires des aides Anah, et pas nos relations avec les maîtres d'ouvrage ni la conduite des programmes.

Elle présente une démarche en 2 étapes :

Etape 1 : Etablir dans un premier temps une « charte qualité », qui n'engage juridiquement que nous, et que nous établissons nous-même, avec un minimum de « contrôle ». Ce qui devrait permettre d'être rapide, et a priori de satisfaire l'Anah, au moins dans un premier temps.

Pour cette étape, Nicolas Crozet propose que les opérateurs membres de l'ACAD s'inspirent de la charte nationale qualité des services à la personne », qui a pour objectif de soutenir et d'accompagner les organismes dans leur démarche visant à améliorer la qualité de leur organisation et de leurs prestations. Cette charte repose sur des principes généraux, une auto-évaluation annuelle permettant la définition d'un plan d'actions personnalisé, et des outils mis à disposition des entreprises ou organismes participant à la démarche.

Etape 2 : Aller vers une certification de services, soit en créant nous-même notre référentiel sur la base de la charte, soit vers une certification de type ISO, un peu plus lourde a priori, mais plus globale, donc potentiellement plus utile à chacune de nos entreprises.

1.2 - La discussion

Cette proposition de dispositif à deux étages est validée dans son principe par les participants.

Francis Cura propose de présenter d'emblée à l'Anah ce dispositif à double détente comprenant :

- Une « charte qualité », sur la base du document de Nicolas Crozet avec quelques points à amender ou préciser, qui ferait état d'engagements généraux dans le cadre d'une démarche de service public. Cette charte qualité constituerait un engagement fédérateur des membres de l'ACAD.

- une deuxième étape précisant que chaque membre s'engagerait dans une démarche individuelle de certification de type ISO, en acceptant un contrôle par un organisme tiers, et ce dans un calendrier raisonnable (3 ans).

F Cura précise que l'ACAD n'étant pas une fédération, mais une association volontaire de membres aux fonctionnements différents, il faut éviter d'entrer dans une démarche qualité unique et identique, et surtout éviter que l'ACAD ait le moindre rôle de contrôle sur les procédures propres de ses adhérents.

Nicolas Crozet précise que dans le cadre proposé, chaque membre adhère à la charte qualité, s'auto évalue annuellement et met en place des actions correctrices si nécessaire dans le cadre d'un plan d'actions personnalisé. Pour la mise en place de la deuxième étape visant à la certification, il propose de consulter pour avis et conseil trois organismes certificateurs : DNV qui certifie Urbanis, AFNOR qui développe une certification ISO 9001 par étape, adaptée aux TPE, avec des coûts externes assez faibles, et SGS qui accompagne SOLIHA dans son processus de certification.

Damien Le Clerc indique que la première étape lui paraît très adaptée et permet de répondre rapidement à l'Anah. Pour la deuxième étape, l'ACAD pourrait demander un financement spécifique à l'Anah. Il se demande comment positionner le référentiel : plutôt Anah, ou plutôt utilisateurs finaux ? et jusqu'où il faut descendre au plan des spécificités techniques ?

Francis Cura indique qu'une démarche comparable a été engagée avec l'Anah et les fédérations de syndicats pour la mise en place d'une charte du syndicat de copropriété en redressement comprenant deux étapes : 1 - l'élaboration de la charte qualité ; 2 - la prestation de certification. Il pense qu'il ne faut pas se raccrocher à la demande ou aux attentes de l'Anah, mais que l'ACAD a intérêt à affirmer l'enjeu stratégique et commercial de l'engagement dans une démarche qualité de ses membres. Il propose de définir rapidement ce « package » et le présenter à l'Anah en janvier 2018 au moment des vœux et que dans la foulée l'ACAD organise une conférence de presse affirmant ses positions et son engagement.

1.3 - Pour poursuivre...

Nicolas Crozet reprend la note concernant la certification de services sur la base de la discussion en séance et des demandes ou avis exprimés. Chacun lui envoie ses remarques et ses propositions. L'objectif étant de valider définitivement cette note début janvier pour envoi à l'Anah vers la mi-janvier.

Il est décidé d'organiser une réunion avec les trois organismes certificateurs le 8 février 2018 de 13h30 à 17h, sur le principe d'une intervention d'1 heure au maximum pour chacun. Nicolas contacte DNV. Yves contacte AFNOR et SGS. Damien réserve la salle de réunion de Citémétrie.

2 - La nouvelle circulaire Anah « Habiter Mieux »

Thierry Colin fait part de son inquiétude suite à la réforme Anah Habiter Mieux (cf CA Anah du 29-11-17) qui introduit pour les propriétaires occupants un double système avec un nouveau régime simplifié complétant l'actuel qui est maintenu.

Dans le régime simplifié qui promeut 3 types de travaux recevables, il n'y a pas obligation d'accompagnement, mais un recours aux entreprises RGE dès 2018.

Dans le cadre de cette AMO simple financée à 150 € par dossier, il n'y a pas de contrat, pas de cahier des charges, le ménage ou l'entreprise peut déposer seul le dossier, tout ceci étant facilité par la dématérialisation. Par ailleurs, la dématérialisation devant libérer du temps d'instruction des dossiers, on peut s'attendre à un contrôle accru des opérateurs par l'Anah.

Nicolas Crozet ne partage pas cette inquiétude. Il pense que cette nouvelle circulaire vise à faciliter l'atteinte de l'objectif de 75 000 dossiers HM annuels, et que cette facilité accordée aux ménages vise les 25 000 dossiers qui manquent, les opérateurs pouvant (et ayant intérêt à) montrer leur plus value dans la qualité des dossiers déposés et des programmes de travaux pour les 50 000 dossiers qu'ils réussissent à monter actuellement

Damien Leclerc, propose de faire un tour de table des opérateurs ACAD sur cette nouvelle circulaire et de remettre en place un suivi HM avec l'Anah en 2018. Il va préparer une note et la faire tourner au sein du GHP.

3 - Bilan des activités du GHP en 2017

Yves Julou a commencé un bilan qu'il avait adressé aux membres du GHP avant la réunion. L'un des enjeux est de valoriser le temps passé par les membres de l'ACAD pour des actions en lien avec la convention Anah. Ce temps peut concerner les réunions, les contributions écrites, les études nationales lancées par l'Anah...

Yves va renvoyer sans tarder aux membres du groupe un questionnaire concernant le temps passé par chacun et permettant une appréciation qualitative de l'efficacité de ce temps consacré à des activités non directement « productives » pour sa structure.

Objectif : Etablir un premier bilan à présenter au CA ACAD le 9 janvier 2018

Action ➔ Yves Julou / Damien Le Clerc

Le bilan définitif de 2017 sera discuté lors de la réunion physique du GHP le 5 mars 2018 avant présentation à l'AGE ACAD du 10 avril.

4 - Projet de « feuille de route » pour 2018

Le projet présenté en séance par Yves Julou a été rapidement abordé, faute de temps.

Pour les actions susceptibles d'intégrer le plan d'action 2018, quelques précisions ont été apportées, des référents ont été confirmés ou se sont proposés. Il est précisé que le rôle des référents est de proposer au GHP un ou quelques points à choisir pour 2018.

- Actions relevant du suivi de la convention Anah

| | | |
|-------------------------------------|---|------------------|
| Démarche certification de services | → | Nicolas Crozet |
| Dématérialisation des dossiers Anah | → | Thierry Colin |
| Habiter Mieux | → | Damien Le Clerc |
| Copropriétés | → | Charlotte Ougier |

- Fonctionnement et développement ACAD

| | | |
|---|---|------------|
| Cartographie des implantations ACAD | → | Yves Julou |
| Attractivité des métiers de l'habitat, développement ACAD | → | ??? |

Rédigé par YJ le 5 décembre 2017