



VERS UN ENGAGEMENT QUALITE DES OPERATEURS HABITAT PRIVE MEMBRES DE L'ACAD

Les opérateurs habitat privés membres de l'ACAD ont décidé de s'engager sur la qualité de service qu'ils rendent aux propriétaires, copropriétaires, locataires, bénéficiaires de leurs actions d'ingénierie pour la réhabilitation de l'habitat.

Les motivations de cet engagement qualité sont notamment de :

- Proposer aux bénéficiaires de l'Anah un niveau minimal de qualité des services apportés
- Eviter que la concurrence sur les prix entre les opérateurs ne se traduise par une baisse des prestations de conseil ou de la qualité de ce conseil
- Positionner l'ACAD et ses membres comme acteurs de référence de l'habitat privé

Le groupe « Habitat privé » de l'ACAD comprend une dizaine de membres dont les sociétés Urbanis, Citémétrie, Urbam, Ozone, Altair, Voliges, Coproplus, RB conseil...

Ces entreprises ont en commun d'être prestataires d'études et/ou opérateurs d'opérations programmées ou de programmes d'intérêt général (PIG). Leurs agences couvrent 83 départements, soit une très large part du territoire français.

Elles ont un chiffre d'affaires cumulé d'environ 25 millions d'euros et comportent au total près de 400 intervenants salariés.

1. La démarche

Champ d'application

La démarche concerne exclusivement la **qualité du service rendu aux bénéficiaires des aides Anah**. Elle ne concerne pas nos relations avec les maîtres d'ouvrage et la conduite des programmes.

Quel « label » ?

Etape 1 : une charte qualité

Les opérateurs habitat privés membres de l'ACAD ont choisi d'élaborer dans un premier temps une « **charte qualité** ».

Cette charte n'engage juridiquement que les membres de l'Acad.

Chaque adhérent s'auto évalue annuellement, et établit un **plan d'action pour l'amélioration** lorsque des difficultés sont rencontrées. Les plans annuels de chaque structure sont partagés pour dégager des **orientations et actions communes** à tout le réseau habitat privé de l'Acad. De fiches de bonnes pratiques et/ou indicateurs de qualité sont alors constitués.

Ainsi, cette démarche, certes assez souple, s'inscrit dans une véritable ambition de **réflexion et d'amélioration de nos pratiques**.

L'ACAD souhaite mettre en place cette charte qualité au premier semestre 2018.

Etape 2 éventuelle : une certification

Par extension, et notamment si l'Anah venait à exiger une reconnaissance officielle de l'engagement qualité, ou de façon volontaire pour chacune des structures membres du groupe habitat privé de l'Acad, cette charte qualité pourrait évoluer vers une certification, de type **certification de services** (en créant nous-même notre référentiel sur la base de la charte), ou de type **ISO**.

En 2018, l'ACAD engagera les réflexions préalable à cette certification, en s'appuyant sur une ou des entreprises de certification (de type AFNOR, SGS, DNV-GL,...).

2. Charte qualité : nos engagements vis-à-vis des bénéficiaires

1°) Accueil. Disponibilité. Réactivité : *Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.*

- Apporter au demandeur une réponse adaptée quels que soient sa situation ou son état de santé, dans un délai maîtrisé
- Accueillir, physiquement, téléphoniquement et/ou numériquement dans des conditions respectueuses de la confidentialité
- Adapter notre intervention à l'évolution des besoins des bénéficiaires
- Nommer un référent /responsable en charge du projet du bénéficiaire
- Informer le demandeur et l'associer à toutes les étapes de son projet
- Enregistrer et traiter les réclamations dans les plus brefs délais

2°) Conseil. Rigueur. Professionnalisme : *Apporter un véritable conseil, ambitieux, techniquement, humainement et socialement adapté à chaque situation*

- Réaliser de manière systématique une visite du logement / bâtiment pour un diagnostic technique et socio-économique
- Signaler tout danger ou risque observé lors de cette visite
- Fournir un ou plusieurs scénarios de préconisations de travaux avec leur plan de financement, répondant chacun à l'ensemble des enjeux techniques, environnementaux, sociaux, économiques et juridiques
- Optimiser les plans de financement de manière à s'assurer un reste à charge soutenable pour les bénéficiaires
- Valider avec le bénéficiaire l'adéquation entre sa demande, son besoin et son projet initial
- Accompagner le bénéficiaire jusqu'à la finalisation de son projet (sauf cadre contractuel à durée limitée)
- Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.

3°) Compétences. Expériences. Savoir-faire : *Mettre au service des bénéficiaires des intervenants compétents et professionnels*

- Savoir s'associer avec d'autres et recourir à des partenaires sur les compétences et expertises dont nous ne disposons pas en propre, en vue d'apporter un service complet
- Adapter nos politiques de recrutement aux évolutions des besoins et des métiers
- Former nos équipes et nos collaborateurs

4°) Clarté. Transparence. Information : *Agir en transparence dans un cadre clair et respectueux des personnes et des organisations*

- Respecter les règles de confidentialité, le secret professionnel, la vie privée, et le droit à l'accès à l'information
- Formaliser avec le demandeur un cadre contractuel et agir en transparence dans l'application des cadres contractuels
- Promouvoir une concurrence libre et loyale entre les acteurs du projet

5°) Qualité. Évaluation. Amélioration. Réclamations : *Faire évoluer nos pratiques pour améliorer la satisfaction des bénéficiaires*

- Evaluer la satisfaction des bénéficiaires et diffuser à nos partenaires un bilan annuel de cette mesure
- Etablir chaque année un bilan de la qualité de nos prestations, et un plan d'action pour l'amélioration de la qualité de nos services