



ASSOCIATION
DES CONSULTANTS
EN AMÉNAGEMENT
ET DÉVELOPPEMENT
DES TERRITOIRES

Compte-rendu du Groupe Habitat Privé du 5 Mars 2018

Réunion « physique » tenue de 14h à 17h dans les locaux d'Urbanis

➤ **Membres du GHP présents :**

Charlotte OUGIER, Stéphane GARCIA, Francis CURA (*OZONE*), Damien Le CLERC (*CITEMETRIE*), Nicolas CROZET (*URBANIS*), Yves JULOU :

Pour AFNOR : Valérie GIRARD - chargée de clientèle, Philippe BOURDALE - Chef de produit

1. Démarche « qualité »

1.1 : La rencontre des organismes certificateurs

Pour faire suite à l'élaboration de la « charte qualité » des opérateurs Habitat privé de l'ACAD (cf note vers un engagement qualité validée le 5 février et transmise à l'Anah le même jour), Il avait été décidé d'organiser une réunion avec trois organismes certificateurs.

Deux des trois organismes contactés, SGS et DNV, sont venus nous présenter leur démarche le 8 février (cf CR de cette rencontre).

Le 3^{ème} organisme contacté, l'AFNOR, qui propose une démarche particulière de « certification ISO 9001 par étapes » ne pouvant être présent le 8 février, est venu nous présenter sa démarche lors de notre réunion physique du 5 mars à 14h. Damien Le Clerc et Yves Julou avaient préalablement rencontré l'Afnor le 30 janvier. Un CR de cette rencontre avait été diffusé.

Cette nouvelle rencontre a permis de préciser les différences entre les deux types de certifications susceptibles d'intéresser les adhérents de l'ACAD :

- la « certification de services », qui est basée sur un référentiel spécifique à élaborer et s'intéresse principalement à la qualité du service rendu aux bénéficiaires finaux
- la « certification de systèmes », de type ISO 9001, qui s'intéresse principalement aux moyens mis en œuvre, ainsi qu'au pilotage et à la gouvernance d'une entreprise. L'AFNOR propose une « certification par étapes » adaptée aux structures petites et moyennes.

Les comptes rendus des rencontres avec les 3 certificateurs sont joints en annexe.

1.2 : Comment poursuivre

La rencontre des 3 organismes a été très riche d'enseignements sur les démarches de certification qualité mais n'a pas permis au groupe de décider aujourd'hui vers quel type de certification il conviendrait d'aller. Les conséquences ne seraient pas les mêmes selon le type de certification choisie.

- La « certification de services » impliquerait fortement l'ACAD qui serait porteuse de l'élaboration d'un référentiel, ce qui permettrait de mutualiser une part importante des frais et pourrait justifier plus facilement une demande de financement ad hoc de l'Anah pour la mise en place de la démarche. Cette première phase collective pourrait prendre de 6 mois à un an et coûter de 18 000 € à 24 000 € HT. Les coûts individuels de certification de chaque structure coûteraient environ 2 000 € par an.
- La certification ISO serait mise en place individuellement par chaque entreprise. Il pourrait cependant y avoir mutualisation de formations à la démarche qualité et aux retours d'expériences, dans le cadre d'une convention passée entre l'ACAD et l'organisme certificateur. La certification complète, atteinte à la fin de la troisième étape coûterait au total de 5 000 € à 10 000 € HT par entreprise selon sa taille.

Discussion

La certification de services paraît plus intéressante à Damien Le Clerc, car elle vise le cœur de métier et lui semble moins lourde à mettre en place que la certification ISO pour son entreprise. Elle semble également répondre d'avantage aux préoccupations de l'Anah.

Francis Cura est intéressé par la démarche ISO mais ne rejette pas l'intérêt de la certification de services. Il fait remarquer que la question essentielle pour les opérateurs privés est celle de l'agrément qui est poussé par SOLIHA. Il insiste sur la nécessité d'y voir plus clair sur la distinction entre prestations associatives et prestation de marché.

Nicolas Crozet ne se fait aucune illusion sur la protection qu'apporterait la certification vis à vis de l'arrivée de nouveaux opérateurs. Il fait la distinction entre l'agrément, mis en œuvre par le Préfet et qui ressort du domaine législatif, sur lequel l'Anah n'a pas la possibilité d'intervenir, et l'habilitation qui est une création de l'Anah.

Décisions

1^{er} temps : Poursuivre en vue de l'adoption d'une charte qualité au 1^{er} semestre

- Présentation au CA ACAD du 6 mars → fait et validée par le CA
- Remise en page du document → CA pour prise en charge financière par l'ACAD
- Signature par les opérateurs adhérents à l'ACAD
- Diffusion officielle de cette charte

2^{ème} temps : Prendre la température le 15 mars lors du RV avec la DG de l'Anah, et décider en fin de premier semestre 2018 de la manière de continuer.

2. Bilan des activités du GHP en 2017

Le tableau « google docs » de suivi de la convention qui a été renseigné par chacun selon le temps passé aux différentes actions nous permet d'objectiver le temps mis gratuitement à disposition par les adhérents. Ce tableau servira de support au bilan de l'activité du GHP en 2017 et sera présenté à l'Anah avant la fin mars. Il permet également de valoriser au bilan financier 2017 de l'ACAD les prestations non monétaires des membres du GHP.

Un deuxième tableau « google docs » a été diffusé qui concerne les implantations et les activités de chaque membre du GHP. Dans un premier temps, ce tableau permet d'actualiser la présence géographique des adhérents ACAD par département, qui sera intégrée au bilan 2017.

Yves Julou a rappelé que pour étoffer le bilan, il attendait des contributions écrites de quelques lignes sur les thèmes suivants :

- axe 2.1 : Damien Le Clerc (habiter mieux)
- axe 3.a : Pierre Olivier (déploiement registre copro)
- axes 3.b, 3.c, 3.d : Pierre Olivier et/ou René Bresson
- axe 4.a : Francis Cura ou JM Natali (Cotech Action Logement)

3 - Feuille de route du GHP pour 2018

Le projet de « feuille de route » prévoit 4 axes de travail pour 2018 dans le champ de la convention Anah, chacun animé par un membre du GHP. Il est rappelé aux référents d'adresser au plus vite à Yves Julou (avant le 15 mars) un ou quelques points à prioriser pour 2018.

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

Il restera à Damien et Yves à rédiger un plan d'action 2018 reprenant formellement certaines demandes exprimées par C. Mourougane le 8 février sans tomber dans le piège d'une réponse point par point, qui serait incompatible avec le fait que la subvention Anah ne doit pas apparaître comme une commande de prestation déguisée, et que le rôle de l'ACAD n'est pas de répondre aux injonctions de l'Anah.

4. Préparation du RV avec Valérie Mancret-Taylor, DG Anah

La nouvelle Directrice Générale de l'Anah, qui a pris ses fonctions en janvier 2018, a proposé de rencontrer l'ACAD, **jeudi 15 mars à 11h30**.

Damien Le Clerc a fait une réponse à l'Anah confirmant notre présence à ce RV. Seront présents pour le GHP : Damien Le Clerc (Citémétrie), Thierry Colin (Urban), Nicolas Crozet (Urbanis), Stéphane Garcia ou Charlotte Ougier(Ozone), Yves Julou. Lors du CA du 5 mars, Bénédicte de Lataulade a confirmé sa présence au RV du 15 mars.

Contenu envisagé pour la réunion :

- Présentation ACAD → Bénédicte de Lataulade
- Présentation GHP et convention Anah – Acad → Damien Le Clerc
- Place que la DG entend donner au partenariat avec l'ACAD ?

Préciser nos différences avec SOLIHA (nous ne sommes pas une fédération), le poids que nous représentons en opérations programmées, en opérations complexes, l'investissement des membres de l'ACAD dans des groupes de travail avec l'Anah (dématérialisation, professionnalisation) ; présence au FORUM ; des convergences en tant qu'opérateurs même si concurrents...

- lui faire la demande de la participation de l'ACAD au CA de l'Anah.

CR rédigé par Y Julou le 7 mars 2018

Annexes

Annexe 1 : Compte-rendu de la rencontre AFNOR - ACAD du 30 Janvier 2018

Annexe 2 : Compte-rendu de la rencontre du 8 février 2018 avec deux organismes de certification : SGS et DNV

Annexe 3 : Norme ISO 9001 - *Extrait du site internet Afnor*

Annexe 1

Compte-rendu de la rencontre AFNOR - ACAD

du 30 Janvier 2018

Pour l'Afnor : Valérie GIRARD chargée de clientèle, Philippe BOURDALET chef de projet Qualité - certification

Pour le GHP : Damien Le CLERC, Yves JULOU

Intro

L'AFNOR est organisée en 4 départements :

- Normalisation
- Edition
- Formation
- Certification

et accompagne 3 grands types d'entreprises en mettant en place un interlocuteur unique : les TPE, les PME, les Grands comptes.

L'Afnor pratique différents types de certifications :

- certification de système (ISO 9001)
- certification de services
- certification de produits
- certification de personnes

Les deux premiers types sont susceptibles d'intéresser les adhérents de l'ACAD. Cependant, l'Afnor dit être le seul organisme à proposer la méthode de « certification ISO 9001 par étapes ».

1. Certification de systèmes : AFAQ ISO 9001 par étapes

Cette certification part d'un référentiel existant : la norme ISO 9001, et vise à certifier que l'entreprise dispose des moyens d'assurer une relation de confiance optimisée avec ses clients. Elle se passe en 3 étapes, chaque étape étant validée par un audit lorsque l'entreprise est prête. A l'issue de chaque étape, l'entreprise dispose d'un certificat dont elle peut faire état dans sa communication.

Calendrier :

Cette certification est prévue en 3 ans, avec un audit annuel, et donc un niveau par an. Mais le processus peut être plus rapide ou plus lent.

Au maximum, l'entreprise dispose de 3 années par étape sans perdre sa certification. Cela permet d'adapter le cycle de certification au rythme de l'entreprise.

En moyenne, il faut compter 3 ans pour finir le cycle de certification.

Le premier niveau, le plus facile à atteindre, est souvent passé en 6 mois.

Voir doc ppt joint

Les audits

L'auditeur assure une mission de contrôle et de pédagogie, pas seulement centrée sur un objectif de conformité mais aussi un objectif de progrès.

Même auditeur à chaque étape.

La démarche

La mise en place se fait via un guide d'accompagnement.

Souvent à partir de 10 personnes on a une délégation en interne de la démarche qualité, en dessous c'est souvent le chef d'entreprise qui porte.

Les tarifs (indicatifs)

Inférieur à 10 personnes : 1000 - 1500 € / an par niveau,

Pour une entreprise de 50 à 100 pers, environ 2000 € / an par niveau.

Rôle que peut jouer l'ACAD

La certification est une démarche individuelle dans laquelle s'engage une entreprise. Cependant, il est possible d'envisager un contrat cadre à l'échelle de l'ACAD pour des conditions tarifaires spécifiques, mais aussi pour animer le réseau, susciter des échanges ...

Chaque adhérent s'engage par contrat qui précise la durée, le calendrier, le mandat confié

L'Afnor nous a assuré qu'il n'y a pas de limite de taille pour la mise en place de la certification par étapes. La limite de 50 personnes indiquée dans leur power point n'a pas de caractère strict et ne s'appliquerait pas aux entreprises membres de l'ACAD.

2. Certification de services : référentiel - engagement client - points clés

Une autre possibilité existe, qui est de partir du(des) service(s), et non pas de l'entreprise.

Ce type de certification concerne une fédération ou un ensemble de membres qui s'engagent sur un référentiel à élaborer.

Il y a donc un coût supplémentaire dans un premier temps correspondant à l'ingénierie pour la constitution de ce référentiel, phase qui dure au moins 6 mois.

On peut faire un cadre commun avec des parties qui relèvent de chaque entreprise.

Ensuite, chaque entreprise s'engage dans la certification.

Nous avons convenu lors de cette rencontre que l'AFNOR viendra nous présenter sa démarche lors de notre réunion du GHP lundi 5 mars 2018 à 14h.

CR rédigé par Y Julou le 3 février 2018

Annexe 2

Compte-rendu de la rencontre GHP ACAD avec deux organismes de certification : SGS et DNV du 8 février 2018

Pour SGS : Frédéric DUVIGNAUD, Responsable développement secteur médico-social - SGS

Pour DNV : Adrien ELMALEH, Responsable commercial régional Paris - DNV GL

Pour le GHP : Francis CURA, Nicolas CROZET, Thierry COLIN, Yves JULOU.

Lors de la réunion du GHP le 4 décembre 2017, il avait été décidé d'organiser une réunion avec trois organismes certificateurs le 8 février 2018 de 13h30 à 17h, sur le principe d'une intervention d'1 heure au maximum pour chacun.

Cette réunion s'est tenue dans les locaux d'Ozone à Paris.

Deux des trois organismes contactés sont venus présenter leur démarche :

- 14 h15 - 15 h30 : Frédéric Duvignaud - SGS ; présentation du référentiel de services QUALICERT
- 15h30 - 17h : Adrien Elmaleh - DNV ; présentation de la certification ISO 9001

Le 3ème organisme contacté, l'AFNOR, qui propose une démarche particulière de « certification ISO 9001 par étapes » ne pouvant être présent le 8 février, viendra nous présenter sa démarche lors de notre prochaine réunion physique le 5 mars à 14h. Damien Le Clerc et Yves Julou ont rencontré l'Afnor le 30 janvier. Un CR de cette rencontre a été diffusé.

Nicolas Crozet introduit auprès de chaque organisme certificateur l'historique de la démarche qualité engagée par l'Anah en 2016 et 2017 qui a conduit les membres du GHP à envisager une démarche en 2 temps :

- un premier temps d'élaboration d'une « charte des engagements qualité » concernant les opérateurs Habitat privé de l'ACAD, qui a été validée lors de la réunion GHP du 5 février
- un deuxième temps consacré à la réflexion sur la certification, de type **certification de services** (en créant nous-même notre référentiel sur la base de la charte), ou de type **ISO**.

1. SGS : Présentation de la Certification de services

Frédéric Duvignaud présente SGS qui réalise tous les types de certifications : de services, de systèmes (norme ISO), de produits, de personnes. Ils font aussi de la labellisation, qui est proche de la certification dans sa partie amont, mais qui ne se traduit pas par une certification officielle, mais par l'existence d'un label spécifique.

FD pose la question : pourquoi voulez vous vous engager dans la certification ?

Réponses : pour améliorer la sécurité des process, pour améliorer l'image auprès des prescripteurs, des maitres d'ouvrage, des bénéficiaires...

SGS accompagne SOLIHA dans l'élaboration de leur référentiel de certification de services. Les deux leaders français en certification de services sont SGS et l'AFNOR.

Ce type de certification, qui part des services et non pas de l'entreprise, concerne une fédération ou un ensemble de membres qui s'engagent sur un référentiel à élaborer.

Elle s'intéresse principalement aux services rendus aux destinataires finaux.

Cette certification se fait en deux temps :

- Un temps d'élaboration du référentiel propre à l'association, phase qui dure de 6 mois à 1 an, et qui nécessite un appui en ingénierie
- Ensuite, chaque entreprise s'engage dans la certification.

Phase 1 : Constitution du référentiel

- Elaboration d'un diagnostic orienté services / organisation interne / gestion des réclamations
- Construction du projet : une première trame basée sur la compréhension du métier est élaborée. Elle est présentée dans un groupe de travail qui définit les indicateurs de mesure de la qualité. Cette phase aboutit à l'écriture de la charte.

Durée et coût de cette phase : 10 à 12 jours pour aboutir à un référentiel complet dont 5 à 6 jours de groupes de travail. Coût jour = 1 250 €. Soit un coût total d'environ 12 500 € HT.

Phase 2 : Audit de chaque structure

L'audit dure de 1 à 3 jours selon la taille de la structure qui supporte un coût variant de 1250 € HT à 3750 € HT.

La question de l'accompagnement de chaque entreprise

SGS, comme tout autre organisme certificateur, est tierce partie et ne peut donc accompagner une entreprise dans sa phase de préparation à la certification. Il existe nombre de cabinets de conseil qui accompagnent des entreprises dans leur démarche qualité.

Par contre, SGS propose un audit à blanc permettant à l'entreprise de tester sa préparation (coût : 1050 € HT / jour).

Résultats de l'audit

Une entreprise est certifiée si, à l'issue de l'audit, il n'est pas constaté de non conformité majeure. Suite à l'audit, l'entreprise dispose de 6 semaines pour lever une éventuelle non conformité majeure.

2. DNV GL : Certification de systèmes : AFAQ ISO 9001

Adrien ELMALEH présente les raisons d'une certification pour une entreprise :

- une volonté organisationnelle, garantie par un audit et une norme
- une norme ISO 9001, basée sur un référentiel existant, qui est une agrégation de bonnes pratiques

La norme ISO 9001, dans sa version 2015, prend en compte 3 dimensions :

- les exigences de la norme
- les exigences internes de l'entreprise, en clarifiant l'organisation interne en différentes fonctions / métiers
- les exigences du client, auxquelles on peut ajouter depuis 2015 les « parties prenantes » pertinentes (ex : prescripteur, financeur, destinataire final...)

La norme ISO 9001, dans sa version 2015, permet aussi à l'entreprise de choisir des domaines prioritaires avec focus sur des exigences propres, donnant ainsi plus de sens à l'audit en le personnalisant.

Notre interlocuteur a beaucoup insisté sur l'assouplissement de la norme dans les dernières années, permettant d'en faire un outil personnalisé correspondant aux besoins de l'entreprise.

La démarche

Il faut tout d'abord définir le domaine de certification.

L'entreprise « achète » la norme auprès de l'AFNOR (en dehors de son activité de certification, l'Afnor a une activité d'édition et diffuse toutes les normes pour la France). Coût = 260 € HT

L'entreprise s'organise pour se mettre en conformité avec les exigences de la norme, ce qui suppose qu'une personne y consacre du temps, et éventuellement suive une formation ad-hoc.

Le temps de préparation varie de 6 mois à 1 an.

Lorsque l'entreprise s'estime prête, elle déclenche la demande de certification :

- 1ere étape : Une revue préliminaire est faite sur site par l'organisme certificateur qui a pour but de valider le champ d'application
- 2eme étape : Audit de certification, qui se fait 3 à 6 semaines après la revue préliminaire

Il peut y avoir des non conformités majeures, des non conformités mineures, des opportunités d'amélioration. En cas de non conformité majeure, il faudra que l'entreprise la lève et fasse revenir l'auditeur.

La certification est délivrée pour 3 ans à l'issue de l'audit de certification. Un audit de suivi sera fait chaque année pendant les deux années suivantes, et un audit de renouvellement à l'issue des 3 ans.

Le coût

L'audit initial dure 2 jours pour une entreprise de moins de 10 personnes, 3 jours pour 11 à 25 personnes, 4 jours pour 26 à 45 personnes, ... 7 jours pour une centaine de personnes.

Le coût jour est de 1200 € HT.

A ce coût d'audit, il convient d'ajouter la mobilisation d'un consultant extérieur et la formation d'un animateur ou responsable qualité en interne qui fera les audits à blanc.

L'accompagnement peut nécessiter de 8 à 20 jours d'un consultant. La formation d'un auditeur interne se fait dans une session de 2 jours.

Ce que pourrait mutualiser l'ACAD

- la définition des attentes de l'Anah, et des maitres d'ouvrage
- des formations aux fondamentaux des systèmes de management de la qualité
- la finalisation d'une charte qualité orientée vers les bénéficiaires qui serait intégrée à la certification en tant que domaine prioritaire

CR rédigé par Y Julou le 9 février 2018

Annexe 3 : Extrait du site internet Afnor

Annexe : Qu'est ce que la norme ISO 9001 -2015 ?

La norme ISO 9001:2015 est la norme volontaire la plus utilisée au monde. Elle est un outil reconnu et efficace au service de la compétitivité des organisations : TPE, PME, grandes entreprises, associations, services publics...

En mettant en place un système de gestion de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001:2015 (homologuée en France sous le nom de NF EN ISO 9001:2015), vous démontrez la capacité de votre organisation à fournir un produit ou un service conforme aux besoins de vos clients ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables.

En respectant les exigences de la norme certifiable ISO 9001, vous diminuez les retours de produits non-conformes, fidélisez vos clients, accédez à de nouveaux marchés, protégez votre savoir-faire, diminuez vos coûts de revient et de non-qualité, améliorez l'image de votre organisation et motivez vos collaborateurs à l'atteinte de résultats valorisants.

Les nouveautés de la version 2015

Depuis 2000 et la dernière mise à jour importante de la norme ISO 9001, les entreprises ont considérablement fait évoluer leurs pratiques de management, dans un contexte économique et concurrentiel nécessitant des efforts d'adaptation permanents en matière de compétences, d'agilité, d'innovation, de maîtrise des coûts et de prévention des risques.

La nouvelle ISO 9001 intègre donc ces enjeux, avec un langage simplifié pour faciliter la compréhension et la cohérence de l'interprétation des exigences. Les nombreuses exigences en matière de procédures et de registres bien documentés ont également été largement allégées.

La version 2015 de la norme ISO 9001 propose pour la première fois une **structure de haut niveau (High Level Service) commune à l'ISO 14001:2015** et qui sera adoptée par la future ISO 45001 sur la santé et sécurité au travail. L'enjeu est **d'améliorer l'agilité des démarches très répandues de systèmes de management intégrés**, notamment dans le cadre du triptyque Qualité-Sécurité-Environnement.

Dans sa version 2015, la norme ISO 9001 conduit l'entreprise à comprendre ses enjeux et à anticiper les **besoins et attentes des parties intéressées pertinentes**. Les liens entre la démarche qualité et la stratégie sont aussi renforcés.

Elle amène aussi l'entreprise à identifier ses connaissances clés pour proposer des produits et services conformes aux attentes de ses clients : réglementation, retours d'expériences, partage de savoirs, etc.

Autre point essentiel, la nouvelle ISO 9001 invite à **maîtriser la chaîne de valeur de l'entreprise** et incite à une **meilleure prise en compte des risques et des opportunités**.

Née en 1987, la norme ISO 9001 a déjà connu plusieurs révisions pour s'adapter aux évolutions de ses utilisateurs. Elle a été révisée en 1994, 2000, 2008 et 2015.