

Compte-rendu du Groupe Habitat Privé du 8 octobre 2018

Réunion physique de 14h30 à 18h30

- Membres du GHP présents : Damien Le CLERC (*CITEMETRIE*), Thierry COLIN (*URBAM*), Francis CURA, Stéphane GARCIA (*OZONE*), Carine BENSIMON (*URBANIS*), Yves JULOU

1. Suivi de la convention Anah - ACAD

- Etat des paiements

Le bilan 2017 et le tableau de suivi des actions finalisés pour tenir compte des remarques de l'Anah sur ces documents remis le 31 mars dernier ont été adressés le 9 juillet avec la demande de paiement du solde de la subvention 2017 et de l'acompte 2018. Fatiha Amrouche devait faire le nécessaire pour la mise en paiement dans la dernière semaine de juillet. L'ACAD n'a rien reçu à ce jour.

⇒ Point à éclaircir lors de la réunion de suivi Anah-ACAD du 9 octobre.

- Avenant 2018

Le 1er projet d'avenant a été transmis par l'ACAD fin avril. Début juillet, l'Anah nous a proposé une forme de document et demandé de détailler le montant de sa participation financière par axe du programme d'actions. Un nouvel avenant 2018 avec tableau prévisionnel du temps passé a été envoyé par mail le 2 octobre.

⇒ Point à finaliser lors de la réunion de suivi Anah-ACAD du 9 octobre.

- Courrier à la DG Anah

Pour faire face à une situation qu'elle juge exceptionnelle et due principalement au déploiement du Service En Ligne en 2018, Fatiha Amrouche nous a proposé en juillet que l'ACAD fasse un courrier à la DG de l'Anah lui demandant d'augmenter le montant de la subvention pour 2018. Cette demande a pour argumentaire l'importance exceptionnelle de la mobilisation de l'ACAD en 2018 due à l'accompagnement de la dématérialisation, du programme HM et du besoin d'appui juridique sur la question de l'agrément.

⇒ Un courrier de l'ACAD, signé par sa présidente, a été adressé à la DG de l'Anah le 4 octobre.

- Echanges sur la nature et l'évolution du partenariat avec l'Anah

Francis Cura fait remarquer que le prix / jour utilisé pour valoriser les temps bénévoles des adhérents de l'ACAD (600 €) n'a pas varié depuis des années et que ce n'est pas un bon signe de la qualité du travail effectué dans ce partenariat. Ceci est à mettre en relation avec l'insuffisante prise en compte des coûts de l'ingénierie dans nos métiers.

Damien Le Clerc indique qu'il faudrait renforcer l'articulation avec le groupe concurrence déloyale, comme lors de la réunion fructueuse avec l'ADEME tenue récemment. Au delà de cette question, il s'interroge sur les moyens de valoriser les savoir faire des membres du GHP : par une communication institutionnelle plus cadrée ? par la mise en place de documents collaboratifs internes à l'ACAD ? Avec cette subvention de 60 000 €, dont on vient de demander l'augmentation, l'ACAD a de l'argent non utilisé. Il faut réfléchir à la mise en place d'appuis plus importants en juridique, en communication et en informatique pour faciliter par exemple l'articulation des outils des opérateurs avec le SEL de l'Anah... il rappelle aussi que l'ANAH est demandeuse, au-delà de la valorisation du bénévolat des membres, de flux financiers pour justifier l'octroi de la subvention.

Francis Cura pose la question de la rémunération, au moins partielle, des adhérents pour leurs actions, ou à tout le moins du défraiement (voyages, réunions...), en indiquant qu'il y était opposé il y a quelques années, mais que la question peut légitimement être posée au vu de l'augmentation du volume des actions liées à la convention Anah.

2. Suivi de la mise en œuvre de la feuille de route GHP 2018

Les pilotes de chaque thématique sont invités à faire un point d'avancement et à proposer une méthode de travail pour les prochains mois.

2.1 Démarche certification pilote N Crozet

- Rappel de la démarche engagée au 1^{er} semestre 2018:

La charte qualité élaborée par le GHP a été présentée et validée par le CA ACAD du 6 mars 2018, qui a aussi donné son accord à la prise en charge financière pour la remise en page du document par un graphiste.

Le plan d'action du GHP prévoyait ensuite la signature par les opérateurs adhérents à l'ACAD et la diffusion officielle de cette charte, à échéance de la fin du 1^{er} semestre.

La prise de contact par Damien avec le graphiste travaillant pour l'ACAD a débouché sur des questions relevant de l'élaboration de la charte graphique de l'ACAD. Ceci pose au GHP la question de la mise en place d'un processus facilité pour la mise en œuvre d'actions courantes. Dans cette perspective, le choix de prestataires et le fléchage d'une enveloppe budgétaire dédiée pourraient limiter les risques d'inertie entre décision et mise en œuvre.

- Comment poursuivre ?

La discussion fait apparaître un consensus sur la nécessité de diffuser cette charte qualité dans le cadre d'un plan d'action plus global donnant plus de visibilité aux opérateurs Habitat privé de l'ACAD dans un contexte de lobbying intense de SOLIHA sur la question de l'agrément.

⇒ Yves Julou et Damien Le Clerc proposeront au GHP un projet de plan d'action en novembre

2.2 Dématérialisation des dossiers Anah pilote : Thierry Colin et Damien Le Clerc

- Le SEL PO

Confirmation par URBAM que dans le Grand Est, cela fonctionne plutôt bien. Temps gagné sur l'instruction, mais plus de temps à passer sur l'accompagnement pédagogique/informatique sur place ou à distance. Semble idem en régions, pas de remontées spécifiques du Sud Ouest (Urbanis). Plusieurs aspects ayant traits à l'ergonomie, au fonctionnement du SEL, à l'interfaçage et au ROD restent

néanmoins à traiter pour ne pas freiner les équipes sur le terrain. Pour le moment, la démarche de la dématérialisation et de simplification ne semble pas produire les effets attendus par les opérateurs.

Problème en IDF ou l'outil se met en place : la question du ROD (relevé d'orientation demandeurs). Anah ne veut qu'une adresse mail par département ⇒ oblige les opérateurs à ressaisir et dispatcher par opération. On ne peut pas créer un compte CLAVIS par opération.

Plusieurs risques relevés :

- La création d'un poste pour dispatcher les dossiers vers les chargés d'op
- Des dossiers qui restent en souffrance
- La distorsion de concurrence : ex Citémétrie qui ne peut créer une adresse par département et est référencée comme Citémétrie Paris 75 dans toute l'IdF...
- Le référent du dossier est la dernière personne qui se connecte

Tous ces « détails » peuvent mettre à mal des équipes opérationnelles

L'ACAD souhaite savoir si c'est réellement une volonté de l'Anah ou un blocage de Cap Gémini.

⇒ Point à aborder lors de la réunion de suivi Anah-ACAD du 9 octobre.

⇒ Le GHP (Damien) va mettre en place un outil collaboratif et fera remonter à l'Anah les signaux d'alerte.

⇒ T. Colin doit produire pour la fin d'année une note de synthèse et voir avec Damien et Yves pour l'organisation d'un échange ou au besoin d'une réunion spécifique avec l'ANAH ?

- Le SEL COPRO

Le module SDC est en passe d'être livré (mais il n'y aurait pratiquement plus de dossiers SDC).

Le dossier PB a commencé.

Le dossier « mandataire commun » doit se mettre en place en novembre

⇒ Le GHP (Damien) va mettre en place un outil collaboratif et fera remonter à l'Anah les signaux d'alerte

- L'interfaçage

Citémétrie s'est positionnée sur l'interfaçage en demandant depuis longtemps que l'Anah fournisse la structure des données, et a réussi à se faire inviter à travailler avec les informaticiens de Cap Gemini qui codent le SEL. Adrien Terranova (Citémétrie), en dialoguant avec les programmeurs, a permis des avancées techniques sur l'interfaçage cet été. La structure des données est disponible et on devrait accéder bientôt à la nomenclature travaux.

⇒ Le GHP pourrait se faire assister par un informaticien pour finaliser l'interfaçage entre le SEL et les outils des opérateurs

2.3 Habiter Mieux

pilote : Damien Le Clerc

Le suivi envisagé par l'Anah pour 2018 n'a pas été mis en place.

Sur plusieurs territoires, une baisse d'activité est observée et confirmée par des partenaires ou des concurrents (ex : baisse de presque 30% des consultations habitat de l'ADIL du 44, baisse importante des demandes en diffus sur des départements d'IDF confirmées par SOLIHA ...). Cette baisse semble brutale et anormale. Sans explications, plusieurs facteurs de déperditions dans le gisement de dossiers Sérénité peuvent être envisagés :

- Des dysfonctionnements ou des évolutions liés de dématérialisation
- Une perte de visibilité et/ou de lisibilité de l'offre liée à la multiplicité des plans de communications et des offres d'accompagnement en rénovation énergétique
- Une concurrence possible avec l'offre HM Agilité
- Les offres commerciales adossées au CEE

⇒ Damien Le Clerc fournira une note de synthèse pour la prochaine réunion de suivi de la convention.

2.4 Copropriétés

pilote : Stéphane Garcia

- Etude GESTE

Stéphane Garcia indique que l'étude menée par GESTE sur les dispositifs opérationnels en copropriétés en difficulté pour le compte de l'Anah a pris du retard. Nous sommes toujours en attente de leurs conclusions.

⇒ A l'occasion d'une rencontre avec l'Anah, leur demander d'associer l'ACAD aux enseignements à tirer de cette étude.

- CERQUAL

Suite à la réunion QUALITEL / CERQUAL - ACAD le 19 septembre, CERQUAL a proposé à chaque opérateur de signer une convention de partenariat.

Francis Cura fait remarquer que le BPH est intéressant, qu'il vient en complément, voire en concurrence du diag de l'archi, que la Cerqualisation peut être une bonne chose, mais pas dans tous les cas. Pour autant, Ozone ne souhaite pas signer cette convention.

Thierry Colin fait remarquer qu'on peut proposer à Cerqual des modifications de la convention et qu'il s'agit avant tout d'un affichage, que SOLIHA ne se prive pas de faire.

Damien Le Clerc va demander à Alexandre Durand ce qu'il conviendrait de modifier.

Les opérateurs reconnaissent l'intérêt du BPH et de la « Cerqualisation » de certaines copropriétés, qu'ils ont parfois proposée et encouragée. Ils sont par contre réticents à signer une convention les mettant dans une position qui leur fait perdre leur neutralité.

Ils souhaitent connaître la position de l'Anah dans l'avenir. Va t'on vers un conditionnement des aides de l'Anah à une certification Cerqual ?

⇒ Question à poser lors de la réunion de suivi Anah-ACAD du 9 octobre

⇒ Y Julou fait une réponse d'attente au mail de relance de Cerqual du 8 octobre

3. Point sur Agrément

Plusieurs sollicitations ont été faites auprès de la DG Anah, oralement (Nicolas Crozet) et par écrit (note « Risque d'exclusion des opérateurs ACAD des marchés publics, liée à l'Agrément, transmise le 13 avril 2018). Sans réponse de l'Anah à ce jour, Nicolas Crozet propose la stratégie suivante :

1°) Poursuite de la mobilisation de l'Anah sur le sujet, lors de chaque réunion de suivi de la convention, en direct auprès de la DG lorsque nous la croisons, en faisant passer à Fatiha Amrouche chaque cahier des charges ou autre document mentionnant l'agrément

2°) Contestation de chaque DCE mentionnant l'agrément par chaque membre ACAD, à l'aide du modèle de lettre établi par l'avocat ayant suivi le dossier Urbanis

3°) « Contestation d'un acte réglementaire » sur la condition de gestion désintéressée

La proposition est de demander au ministère d'abroger la condition de gestion désintéressée dans le dispositif de l'agrément « ingénierie sociale technique et financière », en argumentant sur le fait qu'il ne se justifie nullement, qu'il « sur-transpose » la directive européenne, et qu'il restreint abusivement la concurrence là où l'Etat et ses agences cherchent à l'élargir.

Une telle démarche, au nom de l'Acad devrait être menée par un avocat. Elle ne vaut que si nous sommes ensuite prêts à aller devant le juge. Il faudrait informer au préalable la DG Anah.

La stratégie proposée par Nicolas Crozet est validée par le GHP à l'unanimité des présents.

La question de l'avocat est posée. Faut-il continuer avec l'avocat d'Urbanis qui a perdu son recours contre le Conseil Départemental de la Drôme, faut-il chercher un autre avocat plus spécialisé en marchés publics ?

4. Point d'organisation du GHP

Quel mode d'organisation se donne-t-on pour les mois à venir ?

- Rôle des référents

La répartition des référents par thématique est maintenue

- Coordination du GHP

Damien fait savoir qu'il souhaiterait ne plus être en charge de la coordination du GHP en 2019. Francis Cura fait remarquer qu'il serait logique que la relève soit faite au moment de l'AG ACAD.

- Organisation des réunions

Le GHP valide la tenue des réunions physiques dans des salles louées par l'ACAD, comme cette fois. C'est plus simple et ça nous permet de présenter des frais à l'Anah.

Sur le rythme des réunions, il est décidé pour 2019 de conserver une réunion trimestrielle « physique », et de limiter les réunions téléphoniques à 1 réunion intermédiaire toutes les 6 semaines environ, et si possible de la tenir en visioconférence.

- Un outil de visioconférence propre à l'ACAD

Yves Julou est chargé de trouver pour le GHP des salles de réunions équipées en visioconférence et de proposer une solution de visioconférence utilisable par chacun à partir de ses propres bureaux pour les réunions intermédiaires.

- Calendrier des réunions pour l'année 2019

Un calendrier de réunions pour 2019 sera proposé par Y Julou afin de le valider lors de la prochaine réunion téléphonique du GHP le 5 novembre.

Prochaines réunions téléphoniques

Lundi 5 novembre à 17h30

Lundi 3 décembre à 17h30

CR rédigé par Y Julou, le 9/10/2018