



## CERTIFICATION DES OPERATEURS

### CONTRIBUTION DE L'ACAD A LA DEMARCHE CERTIFICATION DE SERVICE

**Comme convenu, et suite à la réunion du comité de lecture du 8 septembre, l'ACAD fait ici suite à sa note du 31 aout 2017 sur la démarche de certification de service.**

## 1. Position de l'ACAD sur la démarche

---

### Sur le principe et le champ de la certification

Comme nous l'avons écrit en 2015, faute d'un examen des points de non qualité constatés à ce jour, nous ne sommes pas totalement convaincus de la capacité de la certification à résoudre les éventuels problèmes de non qualité. Nous considérons que la certification n'est pas la seule voie pour améliorer la qualité du service rendu, et qu'elle présente un certain nombre de risques pour nos structures du fait d'une vision imprécise du bilan avantage / coûts / inconvénients.

Nous avons en outre de très fortes réserves sur le fait d'intégrer les opérations programmées dans le périmètre de la certification, et plus particulièrement les opérations programmées complexes, ainsi que sur le fait de mêler au sein du référentiel le service aux demandeurs et l'ingénierie auprès des collectivités et leurs partenaires.

Nous avons cependant relevé l'importance de cette démarche pour l'Anah, et pris acte du choix de certification SGS qui a été fait sur un périmètre large.

Aussi nous considérons aujourd'hui qu'il est de l'intérêt général que l'ACAD collabore à cette démarche de certification, sous réserve de quelques conditions énoncées ci-dessous.

## Sur les conditions de la démarche

### **Participation au Comité de Pilotage**

6 membres de l'ACAD (Altaïr, Citémétrie, Copro+, Ozone, Urbam, Urbanis), représentant environ 400 salariés, seront très directement impactés par la certification. Aussi, et comme l'avons déjà indiqué, l'ACAD ne saurait participer à la démarche sans être membre du Comité de Pilotage.

### **Participation de l'Anah au coût de la certification pour chaque structure**

L'ACAD compte des structures de tailles variables, pour lesquelles le coût de la certification sera plus ou moins difficilement absorbable. Aussi nous souhaitons que l'Anah participe au financement de la certification de chacune des entreprises, en proportion inverse de leur taille.

### **Un calendrier raisonnable**

Compte tenu des changements profonds de pratiques engendrés par une certification, de la nécessité d'emporter l'adhésion de nos équipes pour y parvenir, et de ressources en temps à consacrer à la démarche limitées, nous souhaitons que le déploiement de la démarche puisse être étalé sur environ 5 ans, permettant :

- une phase d'appropriation du référentiel / sensibilisation des équipes, sur 1 an
- une phase d'engagement de la démarche, sur 2 ans, pendant laquelle une « attestation d'engagement de la certification » suffise à répondre aux exigences de l'Anah.
- une phase d'expérimentation, de 2 ans, qui ouvre droit à une « certification provisoire »
- avant l'exigibilité d'une pleine certification

### **La certification comme unique prérequis, applicable à tous - suppression des exigences d'agrément et habilitations**

En toute logique, en tant qu'outil de contrôle permanent de la capacité des opérateurs à remplir leurs missions avec le niveau de qualité nécessaire, la certification devra être la seule exigence imposée par l'Anah dans le cadre des missions qu'elle finance.

Et dans un souci d'égalité, nous exigeons que l'Anah s'engage, pour les missions opérationnelles hors opérations complexes, à ne pas financer l'ingénierie :

- si l'opérateur retenu n'est pas certifié
- si d'autres conditions superfétatoires, de type habilitation ou agrément, ont été exigées pour la mission

## 2. Les points de vigilance

---

### La question du contenu technique des missions – le lien avec le contrat type d'AMO.

Nous avons indiqué dans notre note du 31 août 2017 que la dimension conseil technique aux propriétaires nous semblait sous estimée dans le référentiel. De plus, certaines formulations proposées par l'Anah renvoient à des notions de maîtrise d'œuvre et/ou d'AMO travaux, que les opérateurs souhaitent écarter. Les échanges de la réunion du 8 septembre ont largement abordé ce sujet.

Il apparaît donc qu'il existe une forme d'incompréhension entre l'Anah et les opérateurs sur le **contenu technique des missions et la notion d'AMO**. Nous souhaitons que la démarche de certification permette de lever les ambiguïtés, et nous proposons que cette question fasse l'objet :

- d'une rencontre spécifique Anah / opérateurs
- d'un lien étroit avec la question du contrat type d'AMO (sans pour autant que ce contrat, ou tout autre circulaire Anah, soit directement intégré au référentiel)
- d'une expertise juridique partagée

### La question des groupements

Le référentiel semble à ce jour ignorer les cas où les prestations sont réalisées par une association d'entreprises, quelle que soit sa forme (groupement, co-traitance, sous-traitance...), permettant d'adjoindre aux équipes des compétences ou expertises spécifiques (techniques, juridiques, sociales,...). Or ce cas est fréquent dans toute opération « complexe » (OPAH RU, OPAH CD, PDS, LHI,...), et d'ailleurs très cohérent avec l'engagement 18.

Nous souhaitons que ce cas de figure soit mieux pris en compte dans le référentiel, et proposons que l'exigence de certification ne porte que sur l'opérateur économique principal (mandataire ou titulaire du marché).

Nous souhaitons également que soit confirmé que la certification ne porte que sur les activités effectives de l'entreprise, et ne l'oblige en aucun cas à couvrir tout l'éventail des activités.

### Mieux prendre en compte les opérations programmées et les « missions complexes »

Les spécificités de certaines « opérations complexes » (OPAH RU, OPAH CD, PDS, LHI...) nous semblent insuffisamment prises en compte dans le référentiel. Aussi nous proposons, en lieu et place de l'engagement 21, que soient intégrées 3 fiches qui précisent les ajustements du référentiel :

- dans le cadre des copropriétés
- dans le cadre de la LHI
- dans le cadre d'autres opérations spécifiques (ARA, AMOd,..)

### 3. Sur le contenu du référentiel

#### Ordonnancement des engagements

Globalement, l'ordonnancement des engagements proposé par Soliha dans sa note d'août 2017 nous convient et nous semble plus adapté que celui proposé par l'Anah (y compris dans les questions posées sur le regroupement des engagements 3 et 13, et le basculement des engagements 20 et 21 dans d'autres « chapitres »).

Rappel proposition d'ordonnancement des engagements de Soliha :

#### → 1. GENERALITES DE LA QUALITE DE SERVICE : 8 engagements

Transparence et information	Mesure de la satisfaction Et Amélioration continue
8. Respecter les règles de confidentialité, de secret prof et le droit à l'accès à l'information	14. Nous appuyer sur les forces du réseau pour proposer des pratiques harmonisées aux échelons national & (inter)régional
12. Agir en transparence dans l'application des cadres contractuels	15. Recourir aux compétences nécessaires dans un souci constant d'amélioration
19. Diffuser à nos partenaires /commandit/financeurs un bilan annuel des retours & mesures de satisfaction dans le cadre de la démarche Qté	11. Améliorer la Qté de nos prestations par des enquêtes auprès des demandeurs, de nos collaborateurs et de nos partenaires /commandit/financeurs
20. Informer nos partenaires /commandit/financeurs de l'évolution de notre démarche Qté	9. Enregistrer et traiter les réclamations dans les plus brefs délais

#### → 2. ORGANISATION ET CONDUITE DE PROJET : 14 engagements

Définition du projet, de sa mise en œuvre, et priorisation au regard du contexte	Modes d'intervention au regard des contraintes réglementaires et de financement	Coordination de la mise en œuvre du projet technique, du cadre financier et de la réalisation des travaux
1. Offrir un conseil au demandeur pour la définition du projet de travaux	13. Nommer un référent /responsable de mission auprès e nos partenaires /commandit/financeurs ainsi qu'un référent en charge du projet du demandeur / bénéficiaire	21. Déterminer les urgences et les outils permettant la mise en œuvre des travaux
2. Apporter au demandeur une réponse adaptée qq soient sa situation ou état de santé	5. Informer le demandeur et l'associer à toutes les étapes de son projet	10. Coordonner nos différents services & partenaires autour du projet du demandeur
3. Formaliser avec le demandeur le cadre d'intervention	16. Respecter une démarche de développement durable par des conseils techniques adaptés à l'usage de l'occupant du logement	22. Suivi, bilan, reporting du projet
4. Valider avec le demandeur l'adéquation entre sa demande et son besoin	17. S'assurer de la bonne utilisation des aides financières publiques et parapubliques demandées	
6. Signaler tout danger ou risque observé lors de la visite du logement du demandeur par un technicien	18. Nouer et entretenir des partenariats à l'échelon territorial en vue d'apporter un service complet	
7. Donner au demandeur un avis sur son projet technique au regard de sa propre situation et sur la faisabilité financière		

Sur le contenu des engagements : cf dans le corps du tableau, pages suivantes

Les modifications et commentaires sont surlignés en bleu.

## A. Généralités

<p><b>Transparence</b></p>	<p>8. Respecter les règles de confidentialité, de secret professionnel et le droit à l'accès à l'information</p>	<p>Nous recevons le demandeur dans un bureau ou un espace fermé qui garantit la confidentialité des entretiens (Non Applicable pour les permanences en dehors des locaux de l'entreprise)</p> <p>En fonction des projets du demandeur et de sa situation, nous ne transmettons les informations le concernant qu'aux seuls partenaires pouvant intervenir dans son projet</p> <p>Nous respectons les directives de la CNIL en matière de confidentialité et de droit d'accès aux informations concernant le demandeur. Nous l'en informons par un affichage de notre autorisation CNIL dans nos locaux d'accueil, la transmission d'une information écrite systématique (ex: contrat, plaquette, site internet)</p>	<p>Bureau ou espace fermé Déclaration CNIL <b>en opération programmée, la déclaration CNIL relève de la maîtrise d'ouvrage donc a ENLEVER ici</b> Engagement de confidentialité soit dans le contrat de travail (ou avenant) soit dans le règlement intérieur Affichage Information écrite</p>	
<p><b>Transparence</b></p>	<p>12. Agir en transparence dans l'application des cadres contractuels</p>	<p>Pour chaque mission, le cadre d'intervention est identifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Convention locale</li> <li>✓ Convention nationale</li> <li>✓ Contrat</li> <li>✓ Agrément <b>la certif doit impérativement être accompagnée de la SUPPRESSION de l'habilitation et de l'agrément en diffus et en opération programmée</b></li> <li>✓ Habilitation</li> </ul> <p>Nous répertorions et classons les documents cités ci-dessus. Chaque collaborateur qui travaille dans l'un de ces cadres a accès aux documents contractuels ou à une fiche de mission définissant les actions à mener.</p> <p>Des comités de suivi sont organisés avec le partenaire / financeur / commanditaire local (non applicable pour les partenaires/financeur/ commanditaire nationaux) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ selon les fréquences déterminées dans le contrat ou la convention ou à la demande du financeur / partenaire / commanditaire <b>(en cours de contrat / mission une demande peut être faite à l'entreprise)</b></li> <li>✓ et/ou à chaque fin de phase</li> <li>✓ et/ou au minimum, une fois par an</li> </ul> <p>Lors de ces comités de suivi un point sur l'état d'avancement de la mission est réalisé. Si les objectifs ne sont pas atteints, des ajustements sont proposés.</p> <p>Les décisions prises par le partenaire / financeur / commanditaire suite aux propositions d'ajustement sont formalisées dans un relevé de décision. Ce relevé est diffusé aux parties prenantes lorsque la mission le prévoit.</p> <p>A la fin de chaque mission, lorsqu'elle le prévoit, un bilan des objectifs quantitatifs et qualitatifs est réalisé. Il comporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Une partie d'analyse et d'évaluation</li> <li>✓ Une partie perspective d'évolution</li> </ul>	<p>liste des partenaires / financeurs/ commanditaires Convention locale Convention nationale Contrat <b>Agrément</b> <b>Habilitation</b></p> <p>Document contractuel fiche de mission Planning des comités de suivi</p> <p>document notifiant la demande compte rendu des comités de suivi</p> <p>relevé de décision courrier courriel bilan de la mission</p>	<p>Vérification documentaire</p>

<p><b>Transparence</b></p>	<p><b>Nouveau</b> 23. respecter la concurrence libre et loyale, dans l'intérêt des demandeurs et des partenaires/commanditaires/financeurs</p>	<p>En diffus, chaque demandeur est informé qu'il est libre de choisir son accompagnateur parmi les organismes habilités agréés puis certifiés du département</p> <p>Chaque structure s'engage à éviter toute distorsion de la concurrence, et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à facturer la TVA dans toute prestation d'ingénierie financée par l'Anah</li> <li>- à déconseiller aux commanditaires toute clause (agrément, habilitation, ...) tendant à limiter la concurrence à une catégorie d'organismes</li> <li>- à faciliter la transmission par les commanditaires des documents d'étude dont il est l'auteur lors de consultation de suivi-animation.</li> <li>- A ne pas vendre à perte</li> <li>- A ne pas intégrer dans ses prix des éléments de subvention, quelle que soit la nature de la subvention, monétaire ou en nature</li> </ul>	<p>Affichage ,...</p>	
<p><b>Transparence</b></p>	<p>19. Diffuser à nos partenaires/commanditaires/financeurs un bilan annuel des retours et mesures de satisfaction dans le cadre de la démarche qualité</p>	<p>Nous transmettons à nos partenaires / commanditaires / financeurs le contenu du questionnaire et l'analyse des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des demandeurs, chaque année pour toutes les actions terminées durant l'année écoulée, pour l'activité concernant nos partenaires / commanditaires / financeurs et pour laquelle nous avons un cadre conventionnel. <b>Les analyses et transmission sont réalisées aux échelles pertinente (opération, département pour le diffus,...).</b></p> <p>Nous transmettons également à nos partenaires / commanditaires / financeurs un bilan des actions correctives menées suite à cette analyse (ce point est non applicable pour les financeurs nationaux faisant l'objet d'accords cadre avec une autre organisation à laquelle adhérerait le cas échéant l'organisme certifié ou candidat à la certification)</p>	<p>Courrier ou mail de transmission des résultats d'enquête bilan des enquêtes <b>ou PV de Copil Cotech en opération programmée</b></p> <p>Courrier de transmission de bilan d'actions correctives</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>Transparence</b></p>	<p>20. Informer nos partenaires/commanditaires/financeurs de l'évolution de notre démarche qualité <b>cet engagement ne concerne pas directement la qualité du service rendu aux bénéficiaires Anah, il devrait donc être supprimé</b></p>	<p>Nous présentons lors d'un <b>conseil d'administration de notre entreprise / conseil de direction, etc</b> (un bilan de notre démarche qualité comprenant au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Une analyse globale de nos enquêtes demandeurs</li> <li>✓ <b>Une analyse globale de nos enquêtes partenaires</b></li> <li>✓ <b>Un bilan des consultations qualité des collaborateurs</b></li> <li>✓ Un bilan des actions correctives menées</li> <li>✓ Le résultat d'audit de l'organisme de certification</li> </ul> <p>La partie du compte rendu traitant de l'application du présent référentiel est diffusée aux principaux commanditaires et financeurs de l'association.</p>	<p>Compte rendu du Conseil d'administration</p>	

<b>Gouvernance</b>	13. Nommer un référent et/ou responsable de mission auprès des services de nos partenaires / commanditaires / financeurs ainsi qu'un référent en charge du projet du demandeur / bénéficiaire non demandeur	<p>Nous nommons un référent et/ou responsable pour chaque mission. Le nom de ce référent et/ou responsable est transmis à notre partenaire/commanditaire financeur lors de la réponse à l'appel d'offre ou au lancement de la mission En cas de changement de référent et/ou responsable nous en informons notre partenaire/commanditaire/financeur et lui transmettons le nom et les coordonnées de son nouveau référent.</p> <p>Nous nommons un référent pour chaque projet. Le nom de ce référent est 1 transmis au demandeur / bénéficiaire non demandeur sur tous les courriers</p> <p>En cas de changement de référent nous en informons le demandeur / bénéficiaire non demandeur et lui transmettons le nom et les coordonnées de son nouveau référent</p>	Réponse à appel d'offre  Courier/ courriel  Courier/ courriel	Vérification documentaire
<b>Gouvernance</b>	10. Coordonner nos différents services et partenaires autour du projet du demandeur	Nous accompagnons le demandeur dans son projet de façon personnalisée. Toutes les procédures connues des partenaires du projet sont ainsi disponibles pour l'ensemble des collaborateurs intervenant sur ce projet. Le référent assure la coordination et l'animation du projet avec les autres professionnels et/ou partenaires afin de faire aboutir ce dernier.	Impératifs et procédures des partenaires Actions de coordination dans le dossier et/ou compte rendu de réunion/d'équipe et/ou courriers	
<b>Gouvernance</b>	16. Respecter une démarche de développement durable par des conseils techniques adaptés à l'usage de l'occupant du logement	<p>Lors de la visite du logement du demandeur par un technicien du bâti, nos collaborateurs sont capables, suite à une observation visuelle, d'informer l'occupant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ l'existence de certains désordres éventuels apparents pouvant constituer un risque pour sa santé ou sa sécurité, liés à la qualité et aux performances du bâti et à l'usage qu'il en fait</li> <li>✓ et/ou la nécessité d'adaptation du logement.</li> </ul> <p>A la suite de ce constat, ils proposent d'intégrer au projet les conseils techniques ou les conseils d'usage qui en découlent.</p> <p>Pour cela nos collaborateurs réalisant les visites techniques des logements sont sensibilisés ou formés aux démarches liées notamment à la maîtrise d'énergie et / ou aux adaptations au vieillissement et aux handicaps.</p> <p><b>Le développement durable ne se limite pas à la MDE et l'adaptation au handicap !!! Les éléments indiqués ici sont assez conjoncturels, ce qui risque de poser problème dans le temps, en cas d'évolution des priorités nationales, des priorités de l'Anah, etc. Donc soit on supprime cet engagement (qui relève surtout de la gestion des compétence, soit on l'étoffe vraiment =&gt; à travailler ensemble</b></p> <p><b>Si on maintien, A déplacer dans la section définition et accompagnement du projet</b></p>	Compte rendu de visite Proposition d'intégration au projet des conseils techniques ou des conseils d'usage Attestations de formation / Comptes rendus de réunion de sensibilisation et/ou support de présentation	Vérification documentaire
<b>Engagement</b>	18. Nouer et entretenir des partenariats à l'échelon territorial, en vue d'apporter un service complet	Notre <b>entreprise</b> appartient et/ou participe à au moins un partenariat territorialisé, et identifié dans les domaines techniques, et/ou sociaux et/ou médico-sociaux et/ou de l'urbanisme. Pour cela, nous animons des partenariats, et/ou formalisons des partenariats (sous forme de protocoles, contrats...) et/ou co-traitons ou sous-traitons pour mettre en œuvre des actions ou réponses à des appels d'offres et/ou participons à des conseils d'administrations ou <b>instances collaboratives</b> d'autres organismes	Compte rendu ou feuille de présence lors de la participation aux réunions partenariales Protocoles, contrats Contrat co et sous-traitance PV de conseil d'administration	Vérification documentaire

<p><b>Engagement</b></p>	<p>15. Recourir aux compétences nécessaires, dans un souci constant d'amélioration</p>	<p>Chaque année, nous réalisons un point sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ l'ensemble des compétences à notre disposition</li> <li>✓ les besoins en compétences pour répondre à l'ensemble de nos missions et aux futures missions</li> </ul> <p>Après un comparatif entre les compétences à disposition et les besoins en compétences nous établissons un plan de formation pour répondre aux besoins repérés</p> <p>Nous veillons à ce que le plan de formation soit réalisé a minima à 75 % (formations internes et externes confondues), <b>et à ce que le nombre de jours de formation moyen des salariés, soit de 2 au minimum</b></p> <p>Chaque année nous participons à des colloques, séminaires, rencontres du réseau, salons</p>	<p>Recensement des compétences et besoins en compétences Plan de formation Bilan des formations réalisées Fiches de présence Justificatifs d'annulation Liste des inscriptions ou comptes-rendus ou supports de présentations</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>Engagement</b></p>	<p>14. Lorsque l'entreprise est organisée en réseau*, nous appuyer sur les forces du réseau pour proposer des pratiques harmonisées aux échelons national et (inter)régional <b>* sinon c'est inadapté pour les structures locales. l'ACAD n'est pas un réseau</b></p>	<p>Un système de gestion documentaire nous permet de recenser les documents de référence communs à l'ensemble du réseau / de nos équipes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conventions nationales, (inter) régionales</li> <li>✓ Contrats d'assistance à maîtrise d'ouvrage types</li> <li>✓ Formations réseaux</li> <li>✓ Guides et boîtes-à-outils nationaux et (inter) régionaux</li> <li>✓ Revue de presse</li> </ul> <p>Nous utilisons les savoir-faire et les compétences mutualisées dans le cadre des conventions locales et/ou des réponses à appels d'offres. Nous sollicitons prioritairement le réseau pour tout besoin de compétence non couvert localement.</p> <p>Nous sommes signataires des engagements d'adhésion liés au projet social et politique du réseau, le cas échéant</p> <p>Nous affichons notre appartenance au réseau, le cas échéant dans les conventions et/ou les offres</p>	<p>Système documentaire centralisé Conventions locales Réponse à appel d'offres Charte d'adhésion fédérale signée Conventions/offres</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>Engagement</b></p>	<p>11. Améliorer la qualité de nos prestations par des enquêtes auprès de nos demandeurs, de nos collaborateurs et de nos partenaires/commanditaires/financeurs</p>	<p><b>Enquête demandeur</b> Pour chaque dossier/projet finalisé et soldé une enquête satisfaction est adressée envoyée au demandeur. <b>Dans le cadre de la gestion locative, cette enquête est réalisée à chaque fin ou renouvellement de bail. =&gt; hors champ ANAH</b> <b>Dans le cadre d'une mission d'accompagnement social lié au logement, une enquête satisfaction est réalisée à la fin de la première mesure, mission qui est définie dans la convention de référence. =&gt; hors champ ANAH</b> Cette enquête porte sur les principaux engagements du présent référentiel. <b>Elle ne porte en aucun cas sur les travaux.</b> Nous mettons en place un dispositif interne d'analyse et d'amélioration suite 1 Analyse des résultats aux résultats d'enquête. En cas de taux de satisfaction des réponses inférieur à 80 %, nous mettons en place une action corrective. <b>(ATTENTION, de notre expérience, de nombreux retours négatifs peuvent concerner les délais d'instruction et/ou de paiement, sur lesquels nous n'avons pas la main)</b> <b>Pour les copropriétés, préciser délais d'enquête et qui est enquêté.</b> <b>Enquête collaborateurs:</b> Chaque année tous les 2 ans minimum l'ensemble des collaborateurs est consulté sur les améliorations à apporter à la démarche qualité. Nous réalisons une analyse des résultats de cette consultation. <b>(inadapté pour les TPE)</b> <b>Enquête partenaires/commanditaires/financeurs :</b> Chaque année pour les missions/convention d'une durée supérieure à 2 ans, ou à échéance de la mission / convention, nous réalisons une enquête auprès de nos partenaires/commanditaires/financeurs, <b>(Attention : d'expérience, ce type de démarche si elle est répétitive (ex pour un suivi-animation de 5 ans), conduit à un phénomène d'usure, peu productif voire contre-productif .</b> Cette enquête porte sur les principaux engagements du présent référentiel. Nous mettons en place un dispositif interne d'analyse et d'amélioration suite aux résultats d'enquête. Pour toute insatisfaction exprimée par un partenaire, commanditaire, financeur, nous mettons en œuvre une réponse adaptée</p>	<p>Calendrier des envois Enquête satisfaction</p> <p>Action corrective Non applicable en année d'attribution Consultation collaborateurs</p> <p>Enquête satisfaction Analyse des résultats Réponse adaptée</p>	



<p><b>Engagement</b></p>	<p>17. S'assurer de la bonne utilisation des aides financières publiques et parapubliques accordées</p>	<p>Nos collaborateurs s'assurent que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ les devis sont suffisamment détaillés</li> <li>✓ les contenus des devis sont cohérents avec les objectifs déterminés dans le projet du demandeur et des réglementations en vigueur.</li> <li>✓ les projets traités ne font pas l'objet d'un surfinancement, dès lors que l'entreprise est informée de l'ensemble des financements accordés.</li> <li>✓ Sont transmises au demandeur toutes informations sur les crédits, les déductions, etc. Ces informations font références aux textes réglementaires applicables pour l'année fiscale en cours.</li> </ul> <p>les travaux sont réalisés conformément au projet accepté par les financeurs (comparatif entre facture et devis).</p> <p>Chaque subvention aux structures est utilisée pour un seul objet précis, et ne sont pas utilisées, directement ou indirectement, dans des activités relevant du secteur concurrentiel</p> <p>Les associations distinguent dans leurs comptes les activités associatives des activités relevant du secteur concurrentiel, et séparent leurs activités dès 1 M€ de CA.</p>	<p>Devis pointés par le collaborateur</p> <p>Factures visées par le collaborateur</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>Engagement</b></p>	<p>9. Enregistrer et traiter les réclamations dans les plus brefs délais</p>	<p>Toutes les réclamations sont systématiquement traitées qu'elles soient orales ou écrites</p> <p><del>La gestion des réclamations est centralisée (pas adapté à toutes les structures) auprès de la direction ou d'un responsable de service ou d'activité</del></p> <p>Une procédure de réponse aux réclamations reprend au minimum :</p> <p>les délais = Un accusé de réception est retourné au demandeur dans les 8 jours ouvrables suite à la réception d'une réclamation écrite. Cet accusé de réception précise la date de réponse <b>définitive =&gt; d'après notre expérience, délai fixe et accusé de réception ne sont pas toujours adaptés ou réalistes =&gt; dire plutôt que</b></p> <p>Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement définissant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>un délai de réponse adapté</li> <li>un retour adapté</li> <li>un plan d'action adapté</li> <li>un suivi de plan d'action</li> </ul> <p>le circuit de traitement = Le signataire de la réponse à la réclamation est systématiquement différent du collaborateur qui traite le dossier</p> <p>Chaque réclamation et réponse associée sont conservées dans le dossier du demandeur</p>	<p>Enregistrement des réclamations ou Main courante ou cahier de bord</p> <p>Système de suivi des réclamations</p> <p>Procédure de traitement des réclamations</p> <p>Accusé de réception</p> <p>Dossier du demandeur</p>	
<p><b>Engagement</b></p>	<p>5. Informer régulièrement le demandeur et l'associer à toutes les étapes de son projet</p> <p><b>A déplacer dans la section définition et accompagnement du projet</b></p>	<p>A chaque nouvelle étape du projet nous associons le demandeur en l'informant de son déroulement et des délais prévisibles</p> <p>Entre deux étapes du projet du demandeur, nous l'informons au moins tous les 3 mois (<del>décalé inadapté en copro, potentiellement inadapté pour des projets PB</del>) de l'état d'avancement de ce dernier par courrier, et/ou courriel et/ou téléphone</p> <p>Nous veillons à ce que le projet soit respecté dans le cadre des réglementations en vigueur. Pour cela nous disposons de collaborateurs formés et compétents et d'un système de veille documentaire. L'entreprise est abonnée à au moins 2 revues professionnelles liées à son activité.</p> <p>Un système de suivi informatique des projets permet d'accéder aux informations concernant le dossier du demandeur et de l'informer <del>même en l'absence de son référent. (inadapté en copro notamment, et globalement pour tout dossier complexe)</del></p> <p>Lorsqu'un système de suivi en ligne est mis en place par <del>l'entreprise</del>, celle-ci transmet au demandeur un identifiant et un mot de passe pour accéder à son projet.</p>	<p>Dossiers demandeur</p> <p>Courriers/courriel</p> <p>Dossier collaborateur</p> <p>Plan de formation</p> <p>Factures d'abonnements</p> <p>Système informatique</p> <p>Courrier / courriel</p> <p>Identifiant et mot de passe</p>	<p>Vérification documentaire</p>

**B. Métiers d'assistance aux maîtres d'ouvrages privés (PO, PB et AMO déléguée)**

Définition du projet	1. offrir un conseil au demandeur pour la définition du projet travaux	<p><b>Réception du demandeur</b>  Qualité de l'accueil (premiers contacts, champs d'intervention de la structure, types de contrats, niveau d'urgence de l'intervention et/ou maturation du projet)  <u>Formalisation d'un contrat d'AMO</u>  <u>Organisation de l'assistance à maîtrise d'ouvrage :</u>  <i>✓ visite dans le logement du demandeur : diagnostic global (de l'état initial du logement et de ses abords y compris ses équipements) + diag énergétique + diag autonomie si nécessaire avec intervention ou non de l'erge.</i>  <i>✓ description sommaire des caractéristiques sociales et des capacités de suivi des travaux et d'investissement des ménages</i>  <u>Restitution au demandeur :</u>  <i>✓ contraintes réglementaires et impact sur la nature du projet du demandeur</i>  <i>✓ rapport technique global permettant la préconisation des travaux</i>  <b>Toute la partie en italique se situe plutôt dans les engagements 3 et 4</b></p> <p><b>Moyens</b>  <input checked="" type="checkbox"/> local d'accueil ouvert au public =&gt; à quelle échelle territoriale ?  <input checked="" type="checkbox"/> ligne téléphonique à disposition au minimum 20 heures par semaine : <b>énorme et inutile sur les petites opérations ; les collectivités locales ne voudront pas payer de telles amplitudes</b>  <input checked="" type="checkbox"/> affichage des horaires d'ouverture du siège et des antennes à l'extérieur des locaux  <i>à l'heure de la dématérialisation et d'une accentuation de la présence en visites à domicile pour l'habitat individuel, la question des locaux d'accueil ouverts au public se pose. De nombreux cahiers des charges d'OPAH ou PIG privilégient les visites à domicile et la dématérialisation, en complément de quelques permanences =&gt; prévoir accueil tel et accueil numérique et/ou physique en complément</i></p> <p><b>Garanties des services</b>  Suivi des appels téléphoniques du demandeur permettant la traçabilité et le traitement sous 72 heures ouvrables  En dehors des périodes d'ouverture au public, prévoir un message clair sur répondeur indiquant dates et/ou horaires  Organisation interne de gestion des appels permettant le suivi et le traitement sous 72 heures ouvrables. En cas d'absence du référent du dossier, en informer le demandeur en précisant la date de son retour  <b>Le délai de 72h n'est pas garantissable à 100% (congés, absences maladie, absence du demandeur,...) prévoir 80 ou 90 % des appels traités en 72H</b></p> <p><b>NB = pour les centres d'hébergement, avec mise en place d'une astreinte 24H sur 24H, 365 jours par an, affichage en continu du numéro (hors champ anah)</b></p>	A compléter	A compléter
	2. Apporter au demandeur une réponse adaptée quels que soient sa situation ou son état de santé	<p><b>Réception du demandeur</b>  accueil téléphonique : orienter le demandeur, tracer l'appel et la demande (en cas de besoin), informer le demandeur sur les services les modalités d'intervention (prévoir accueil physique <b>ou visite</b> ultérieur)  accueil physique <b>ou visite à domicile</b> : analyse de la demande permettant d'orienter le demandeur vers l'interlocuteur compétent ou d'autres organismes mieux à même de traiter sa demande, d'informer le demandeur sur les services</p>	A compléter	A compléter

		<p><b>Moyens</b> Un collaborateur en capacité de répondre sur le cadre institutionnel, organisationnel et contractuel</p> <p><b>Garanties des services</b> - Un support d'information remis à chaque collaborateur, reprenant toutes les activités, un organigramme et une liste d'identification des autres partenaires et organismes vers lesquels le demandeur peut être réorienté - formation en interne de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage - sensibilisation au projet social de la structure (vérifiée lors de réunion annuelle des collaborateurs ou réunion de service ou assemblée générale ou entretien individuel annuel)</p>		
	<p>3. Formaliser avec le demandeur le cadre d'intervention <b>EN Diffus</b> <b>Uniquement ; en opération programmée, le cadre d'intervention est le marché</b></p>	<p><b>Formalisation d'un contrat d'AMO :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage</li> <li>✓ ou contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage déléguée (voir fiche métier n° xxx - titre)</li> <li>✓ ou contrats spécifiques (lettre de commande ; contrat d'accompagnement social ou le cas échéant diagnostic social signé ; devis de prestation ; mandat de gestion (gestion locative) ; convention de sous-location ou contrat de location ou tout autre mode de formalisation du cadre d'intervention entre le demandeur et la structure hors champ ANAH</li> </ul> <p><b>Quid en opération programmée ?</b></p> <p><b>Moyens</b> Le contrat, signé par toutes les parties prenantes (a minima, demandeur et AMO) fera apparaître les éléments suivants : » cadre de l'intervention, » principales étapes du projet : » et/ou les engagements respectifs du demandeur et du prestataire » et/ou les coûts associés <b>et les échéances de paiement</b> » et/ou les montants de prise en charge » et/ou les objectifs du projet personnalisé</p> <p>Remise d'un exemplaire signé à chacune des parties prenantes Affectation d'un référent en charge de la demande faisant apparaître son nom est dans le dossier du demandeur</p> <p><b>Garanties des services</b> Le nom du référent est communiqué au demandeur sur tous les courriers qui lui sont transmis En cas de changement de référent, le demandeur est informé de son nom et de ses coordonnées</p>		

Définition des capacités financières au regard des projets et des contraintes réglementaires

<p>4. Valider avec le demandeur l'adéquation entre sa demande et son besoin / <b>ou conseiller le demandeur sur un projet d'ensemble adapté à la situation technique, économique et sociale ?</b></p> <p><b>=&gt; c'est un débat de fond à mener</b></p>	<p><b>Analyse de faisabilité de l'opération</b>  <b>Apporter au demandeur un diagnostic technique et des préconisations de travaux adaptées à la situation (économique, technique, sociale,...)</b>          Confronter la définition du projet et la capacité financière du demandeur par l'analyse de la situation, la prise en compte de la demande, les conseils des professionnels spécialisés, les préconisations avec priorisation des travaux</p> <p><b>Moyens</b>          Le demandeur bénéficiera de la compétence professionnelle d'un référent (compétence acquise par une formation initiale ou formation en interne)  <b>Visite à domicile</b>          Pour les copro, les diag peuvent être réalisés par des prestataires spécialisés  <b>Compétences des personnes adaptées à chaque niveau et/ou type de diagnostic</b></p> <p><b>Garanties des services</b>          Chaque demandeur bénéficiera d'une visite préalable du logement concerné par le projet travaux et fera l'objet de préconisations établies par un professionnel du domaine technique (<b>voir fiche métier n° xxx - titre</b>)          Chaque demandeur bénéficiera :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- de conseils adaptés au regard de sa situation, de la complexité du projet et de ses capacités financières</li> <li>- d'une planification de travaux (<b>attention : planification = maîtrise d'œuvre ou AMO travaux</b>) tenant compte du calendrier de la structure chargée de l'assistance</li> <li>- en copro : scénarios chiffrés + faisabilité pour chaque propriétaire + restitution en présentiel au CS, S voire AG</li> </ul> <b>quelle exigence en matière de préconisation : nb minimum de scénario avec études de faisabilités technique et financière sur chacun ? (attention : le montant de l'AMO ne permet pas de financer l'étude systématique de plusieurs scénarios.</b>  <b>Quelles exigences sur le conseil : la course au dossier avec les montants d'ingénierie de plus en plus faible tend globalement à « vérifier / contrôler / amender » les projets des propriétaires, et de moins en moins à les « conseiller sur un projet d'ensemble » =&gt; si on veut un conseil plutôt qu'une instruction des dossiers, il faut à la fois le spécifier dans le référentiel, et augmenter les montants d'ingénierie.</b></p> <p><b>A retravailler Proposition d'une réunion spécifique sur le sujet, et clarifier pour la copro.</b></p> <p><b>LES FORMULATIONS UTILISEES NE DOIVENT EN AUCUN CAS PERMETTRE QUE CES PRESTATIONS SOIENT CONSIDEREES COMME DE LA MAÎTRISE D'ŒUVRE OU DE L'AMO TRAVAUX</b></p>	<p>A compléter</p>	<p>A compléter</p>
<p>7. Donner au demandeur un avis sur son projet technique au regard de sa propre situation et sur la faisabilité financière</p>	<p><b>Analyse des devis</b>          Suite à la visite du logement et la consultation des entreprises, les offres seront comparées afin de conseiller le demandeur.  <b>Moyens</b>          Le demandeur bénéficiera de la compétence professionnelle d'un référent (responsabilisé par l'apposition de son nom, de la date sur le dossier) permettant la traçabilité des offres et de l'offre retenue, à la suite du conseil dispensé.  <b>Garanties des services</b>          En cas de manquement dans les réponses des entreprises ou non-conformité des attendus, le référent s'engage à signaler au demandeur afin qu'il puisse agir en conséquence.          Dans ce cas, le référent s'engage à faire une nouvelle analyse des offres, jusqu'à éventuellement réviser le plan de</p>		

		<p>financement du projet.</p> <p><i>On ne parle pas d'engagement lors de la phase chantier ! =&gt; quels services minimums apporte-t-on ? comment ce prémunir de contentieux / maîtrise d'œuvre ? cf n°22</i></p> <p><b>LES FORMULATIONS UTILISEES NE DOIVENT EN AUCUN CAS PERMETTRE QUE CES PRESTATIONS SOIENT CONSIDEREES COMME DE LA MAÎTRISE D'ŒUVRE OU DE L'AMO TRAVAUX</b></p>		
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Hierarchisation de l'intervention au regard du contexte =&gt; CF n°4</b></p>	<p>6. Signaler tout danger ou risque observé lors de la visite du logement du demandeur par un technicien</p>	<p><b><u>Distinguer ici ce qui relève du signalement de ce qui relève du conseil / hiérarchisation de travaux. Les éléments relatifs au conseil / hiérarchisation sont à intégrer dans le 4</u></b></p> <p><b><u>Signalement :</u></b>  <b><u>Protection de l'occupant au regard de l'état du logement et de ses équipements</u></b>  Prévenir le demandeur des désordres présentant des risques sur sa santé et/ou sa sécurité  <b><u>Alerter les autorités compétentes au besoin</u></b></p> <p><b><u>Moyens</u></b>  Le demandeur bénéficiera d'une visite technique du logement et l'occupant d'un signalement de dangerosité suite aux désordres constatés pouvant constituer un risque pour la santé et/ou la sécurité. Cette action peut aller jusqu'au signalement aux autorités compétentes  <b><u>Précision : ce signalement repose sur un diagnostic sommaire visuel, sans sondage.</u></b></p> <p><b><u>Garanties des services</u></b>  En fonction du degré du danger observé, nous pourrions être amenés à informer les autorités compétentes et/ou à orienter le demandeur vers les organismes compétents</p> <p>NB – en cas de refus de visiter tout ou partie du logement, le technicien fait signer au demandeur une attestation de refus de visite totale ou partielle du logement, <b><u>ou constate le refus d'ouvrir. + pas de subvention dans ce cas.</u></b></p>	A compléter	A compléter
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Coordination de la mise en œuvre du projet technique, du cadre financier et de la</b></p>	<p><b>Nouveau</b></p> <p>21. Déterminer les urgences et les outils permettant la mise en œuvre des travaux</p>	<p><b><u>Interventions spécifiques c'est délicat mêler ici RHI, ARA AMOd, =&gt; faire à minima :</u></b></p> <p><b><u>Un engagement ou fiche sur la LHI</u></b>  <b><u>Un engagement ou fiche sur les copro</u></b>  <b><u>Un engagement ou fiche les autres interventions spécifiques, précisant bien que les opérateurs peuvent sous traiter une partie de ces interventions spécifiques</u></b>  <b><u>Ces fiches permettent de décrire les exceptions / ajustements ou référentiel général</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sur la résorption de l'habitat insalubre</li> <li>- vis-à-vis de l'accompagnement en auto- réalisations</li> <li>- concernant l'assistance à maîtrise d'ouvrage déléguée</li> </ul> <p><b><u>Moyens</u></b>  Utilisation d'outils opérationnels au service de la définition du projet du bénéficiaire (grille d'évaluation de la dégradation des logements, évaluation énergétique, grille GIR...)</p> <p><b><u>Garanties des services</u></b>  L'utilisation des outils dédiés par des personnels formés à cet usage garantissent au bénéficiaire le suivi des actions et leur couverture par une assurance professionnelle</p>	A compléter	A compléter

	<p><b>Nouveau</b> 22. Suivi, bilan et reporting du projet</p>	<p><b><u>A préciser</u></b></p> <p><b><u>Coordination</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi de l'ensemble des financements avec les partenaires financiers</li> <li>- Suivi de l'avancement du chantier avec les entreprises et suivi de la facturation correspondante <b>Attention = c'est de la maîtrise d'œuvre ou AMO travaux =&gt; contentieux garantis !! =&gt; revoir, préciser et faire expertiser</b></li> <li>- Clôture des dossiers de demande de financement</li> <li>- Clôture du dossier de travaux</li> </ul> <p><b><u>Moyens</u></b> Le demandeur bénéficiera de la compétence professionnelle d'un référent en capacité de contrôler en volume, <b>et non en qualité</b>, l'avancement des travaux, les situations de travaux et les factures correspondantes</p> <p><b><u>Garanties des services</u></b> Le référent s'engage à vérifier la conformité des factures au regard du programme retenu par le bénéficiaire et à les valider en conséquence. En cas de changement au cours du programme travaux, le référent s'engage à signaler au financeur et alerter le bénéficiaire sur les conséquences sur le plan de financement et le reste à charge.</p>	A compléter	A compléter
--	---	---	-------------	-------------