



CERTIFICATION DES OPERATEURS

CONTRIBUTION DE L'ACAD A LA DEMARCHE CERTIFICATION DE SERVICE

1. Sur la forme

Une concertation à rendre effective

Après de nombreux échanges en 2015, puis une période de calme absolu en 2016, le sujet de la certification est revenu dans les échanges Anah / Acad en juillet 2017. Et nous notons :

- qu'il n'est fait aucune référence aux propositions ou recommandations que l'Acad a formulé dans sa note du 25 juillet 2015, qui semblent donc avoir été simplement oubliées ou rejetées ;
- qu'à l'inverse un choix nous est présenté comme irrévocable, et que ce choix est purement et simplement la « solution » en cours de déploiement au sein du réseau Soliha. (Notons à ce titre qu'un simple rechercher / remplacer dans Word aurait permis de remplacer « association » par « structure » ou « opérateur » ; une attention que nous aurions appréciée) ;
- qu'à notre demande d'intégrer le comité de pilotage de la démarche de certification, une réponse négative nous été apportée ;
- que nous avons 1 mois pour réagir, et que ce mois est le mois d'août !

Nous avons bien noté les contraintes de l'Anah dans cette démarche, et notamment l'enjeu de répondre aux objectifs du COP 2015/2017. Toutefois la « manière » nous étonne et nous déçoit, en ce qu'elle ne nous paraît pas à la mesure de notre implication dans le processus dès 2015, ni à la hauteur des enjeux pour l'Anah et les opérateurs.

A minima, nos souhaits sont :

- *d'intégrer le Comité de Pilotage*
- *de revoir le calendrier*

Une certification SGS qui se discute

L'expérience d'Urbanis, certifiée ISO 9001 depuis 2003, montre qu'une large part des « engagements » contenus dans la SGS est déjà présente dans la certification ISO (il s'agit notamment des engagements 11 à 20). Aucun élément concret ne permet de dire que les autres engagements ne peuvent pas être intégrés dans un processus ISO ; les récents échanges d'Urbanis avec son certificateur tendent au contraire à montrer qu'ils pourraient parfaitement l'être.

Pour rappel, la certification SGS, tout comme la certification ISO, reposent sur des audits périodiques des structures, à des fréquences et avec des méthodes similaires. Il ne peut en aucun cas être affirmé que la certification SGS apporterait à l'Anah un niveau de garanti meilleur sur la qualité du service rendu par les opérateurs.

Aussi, nous souhaitons que :

- *d'autres possibilités de certification / labellisation restent ouvertes à ce stade.*
- *que la Société SGS soit pour l'heure écartée des discussions afin d'éviter tout conflit d'intérêt,*

Le principe même d'une certification se discute

Comme nous l'avons écrit en 2015, la certification n'est pas la seule voie pour améliorer la qualité du service rendu, et faute d'un examen des points de non qualité constatés à ce jour, nous craignons que le référentiel SGS conduise à un nivellement des pratiques par le bas, et à une disparition de l'innovation et de la pro-activité.

2. Sur la portée du référentiel

Recentrer le référentiel sur la qualité du service rendu aux **bénéficiaires Anah**

Le référentiel SGS « services d'amélioration de d'adaptation de l'habitat à finalité sociale et d'insertion par le logement » est un engagement de qualité de service de Soliha sur l'ensemble de son activité.

Tous les engagements de ce référentiel sont repris dans la proposition de qui nous est transmise (version du 20 juillet 2017).

Or les engagements que prend Soliha dans sa certification SGS ne sauraient correspondre intégralement aux engagements que souhaite l'Anah pour ses bénéficiaires. En effet si l'objectif affiché de l'Anah est bien la **qualité du service rendu aux bénéficiaires**, tous les engagements qui ne concernent pas directement les propriétaires et locataires devraient à notre sens être exclus.

Nous souhaitons donc que soient supprimés les engagements 12, 19, 20, 18, 15, 14, 11 (hors enquêtes demandeur), 13 (hors partie demandeur), qui relèvent de la gouvernance générale des structures et opérations.

Resserrer les **domaines d'application**, ou étendre le référentiel

Le référentiel SGS « services d'amélioration de d'adaptation de l'habitat à finalité sociale et d'insertion par le logement » s'applique à toutes missions d'études, d'animation, d'accompagnement, de gestion locative,... (Cf I.2/ Domaine de application du référentiel). Or le contenu des engagements repris dans la proposition Anah (version du 20 juillet 2017) correspond globalement à l'activité de conseil aux propriétaires et locataires.

Sous réserve des modifications que nous proposons, ce référentiel pourrait être adapté aux activités de conseil aux bénéficiaires dans des opérations « de masse », de type PIG Habiter Mieux ou Diffus. Si l'on considère en revanche l'ensemble des opérations financées par l'Anah (OPAH, OPAH RU, OPAH CD, PDS, PIG LHI, VOC, POPAC,...) le référentiel ne nous paraît pas correspondre, en ce sens qu'il affaiblirait le niveau et le contenu des prestations réalisées dans le cadre de ces opérations « complexes ».

Nous souhaitons donc que le domaine d'application du référentiel soit resserré, et limité aux opérations « simples », de type PIG Habiter Mieux ou Diffus, ou à la seule activité « conseil aux propriétaires et locataires d'habitat individuel dans les opérations Anah »

3. Sur le contenu du référentiel

Préciser le niveau d'exigence

Dans le référentiel proposé, de nombreux engagements concernent l'**accueil des « demandeurs »**, avec d'ailleurs des **niveaux d'exigences** sur les conditions **d'accueil physique ou téléphonique** qui nous **semblent surévalués**, dans une période où se développent la dématérialisation et les visites à domicile (Cf nos remarques dans le tableau).

En revanche, tout semble organisé autour du projet construit d'un ménage demandeur d'une subvention. On ne peut nier que cette **logique de guichet** existe, portée notamment par les volumes du programme Habiter Mieux. Il nous semble cependant essentiel que le référentiel ne repose pas totalement sur cette fonction (ou alors faudrait-il le préciser très clairement).

Deux domaines / fonctions de l'opérateur nous semblent devoir être renforcés dans le référentiel :

- la **détection et la mobilisation des ménages** lorsqu'ils ne sont pas « demandeurs », d'autant qu'il s'agit le plus souvent des ménages les plus précaires
- le conseil technique aux propriétaires, qui nous semble ici sous estimé dans la dimension de **préconisation de travaux** et ajustement entre situation socio-économique et performance technique.

Notons qu'en fonction des choix qui seront fait sur ces niveaux d'exigence, il conviendra d'ajuster les prix des prestations d'animation en PIG ou d'AMO en Diffus.

Nous souhaitons donc que les niveaux d'exigence soient baissés concernant l'accueil physique des propriétaires, et augmentés sur la détection et le repérage des ménages, et sur le conseil technique, et que les prix des prestations soient ajustés en conséquence.