



ASSOCIATION  
DES CONSULTANTS  
EN AMÉNAGEMENT  
ET DÉVELOPPEMENT  
DES TERRITOIRES

## Compte-rendu du Groupe Habitat Privé du 6 novembre 2017

Réunion téléphonique tenue de 17h30 à 18h30

➤ **Membres du GHP présents :**

Damien Le CLERC, Charlotte Ougier, Nicolas CROZET, Thierry Colin, Yves JULOU

➤ **Ordre du jour**

1. **Certification de services Anah**

Suite à la réunion du 6 octobre, aux CR de Charlotte Ougier et de Cveta Kirova, il est urgent de définir la méthode de travail et le calendrier pour répondre aux nouvelles demandes de l'Anah.

2. **Habiter Mieux**

2018 étant la dernière année du programme, nous subissons une pression de l'Anah pour tenir les objectifs. Il est attendu de notre part une déclaration d'intention et une proposition de méthode pour les atteindre.

1. **Démarche « certification de services » de l'Anah**

Charlotte Ougier et Damien Le Clerc représentaient l'ACAD à la réunion organisée par l'Anah le 6 octobre, en présence de SOLIHA.

Christian Mourougane, DGA de l'Anah, arrivé en fin de réunion, a totalement rebattu les cartes, semblant écarter d'un revers de main le travail engagé depuis de long mois par ses services, SOLIHA et l'ACAD sur le référentiel de certification. Il a centré son intervention sur les trois priorités du gouvernement (précarité énergétique, plan villes moyennes, plan logement d'abord) et replacé la question de la professionnalisation des opérateurs en lien avec la simplification et la dématérialisation des procédures (processus en cours) en estimant que « le travail actuel sur la certification risque de ne pas répondre aux nouveaux besoins et mettre en difficulté les opérateurs » (CR Cveta Kirova).

### ***Les attentes exprimées par Christian Mourougane (extraits du CR de C. Kirova)***

« Pour ce qui concerne le réseau SOLIHA, il est important de fixer un objectif ambitieux à 2020 pour que chaque structure soit qualifiée sous leur propre qualification Qualicert »

« Pour ce qui concerne l'association ACAD, structurée différemment et plus hétérogène, il est important de s'accorder sur un niveau de qualité **ou** de garantir un niveau équivalent, de façon à pouvoir le mentionner lors d'une candidature à appel d'offres ».

« C. MOUROUGANE suggère qu'ACAD propose sa solution pour rentrer dans le calendrier de la certification, sur la base de ce qui a déjà été engagé (norme NF EN ISO 9001 :2015 « Systèmes de management de la qualité - Exigences). Conscient que certaines difficultés subsistent pour les toutes petites structures, Il demande à chaque tête de réseau de réfléchir dès à présent aux engagements de qualité, en général, et à un référencement des équivalences pour les petites structures à partir de leur références, »

## **2. Programme « Habiter mieux »**

*(extraits du CR de C. Kirova)*

« Les préoccupations quant à l'importance de la qualité de services et de la qualité vis-à-vis du bénéficiaire font consensus auprès de l'ACAD et de Soliha et concernent 75000 dossiers « Habiter Mieux ».

URGENT === Soliha et ACAD devront rédiger leur charte pour le programme habiter mieux, en listant leurs engagements pour répondre précisément à la demande (mise en valeur de la professionnalisation, etc.), ce qui permettra ensuite de communiquer auprès des collectivités territoriales sur la qualité des services rendus aux bénéficiaires par les opérateurs. »

## **3. Discussion**

La discussion a visé à éclaircir au maximum la nouvelle donne concernant l'attente de l'Anah et la capacité des membres de l'Anah à y répondre.

Thierry Colin exprime à la fois l'inquiétude pour Urbam (17 salariés) à s'engager dans une démarche de certification avec la part d'inconnu que cela représente mais également l'intérêt à s'engager dans une telle démarche, en cherchant à valoriser les outils développés en interne. Il se demande s'il ne faut pas attendre que la dématérialisation ait plus avancé avant de s'engager dans la certification.

Charlotte Ougier se demande si une démarche de type ISO n'est pas plus souple que celle de CERQAL en permettant de différencier la certification selon les structures. Elle fait remarquer que la « nouvelle donne » doit nous permettre de reprendre la main et de valoriser nos outils, de mettre en avant nos compétences, mais se demande comment l'ACAD aura la force, les moyens humains de mener une telle démarche pour répondre à cette demande de l'Anah.

Nicolas Crozet confirme cette intuition, au vu de l'expérience d'Urbanis, seule entreprise du GHP certifiée ISO, et indique que la relation avec les propriétaires est peu abordée dans le cadre de la certification d'Urbanis (la relation avec les maîtres d'ouvrage étant priorisée), mais qu'elle pourrait facilement être ajoutée. Il ajoute qu'une « charte » à laquelle souscriraient les adhérents de l'ACAD pourrait être une autre démarche plus légère que la certification ISO.

Damien Le Clerc estime que le niveau d'exigence exprimé par C Mourougane lors de la réunion du 6 octobre n'est pas très élevé, son objectif premier étant de répondre aux demandes du Ministère et aux démarches engagées. Il se demande si une démarche de validation des acquis ne pourrait pas être acceptée au niveau des outils développés par chaque structure, comme aux personnes pour les très petites structures.

#### **4. Relevé de décisions**

Sur la base d'une proposition de Nicolas Crozet, il est décidé de travailler à la formulation de 10 engagements de l'ACAD pour accompagner les politiques de l'ANAH sur les thèmes gouvernementaux, afin d'aboutir à la proposition d'une charte des opérateurs ACAD.

##### Méthode et calendrier

Nicolas Crozet va repartir des engagements débattus avec SOLIHA pour ce qui est lié à la relation aux propriétaires et proposer au GHP un premier projet vers le 20 novembre.

Thierry Colin apportera une contribution sur la partie « dématérialisation ».

L'objectif est de finaliser ce projet de charte lors de **la réunion physique du GHP qui aura lieu lundi 4 décembre à 14H** et de transmettre cette proposition à l'Anah début décembre.

Le groupe convient que selon la réaction de l'Anah, il sera possible de faire évoluer ultérieurement cette charte vers un « label » ou une certification.

*Aucune salle de réunion n'étant disponible ce jour chez les opérateurs présents, Y Julou est chargé de proposer un lieu de réunion.*

##### Convention Anah / ACAD

En l'absence de retour de l'Anah, il est proposé qu'Yves Julou soumette à la signature de B de Lautaulade un mail de relance adressé à C Mourougane.

*Rédigé par YJ le 8 novembre 2017*