



Réno'Acc'

Réseau Normand de l'Auto-Réhabilitation Accompagnée

LA DÉMARCHE QUALITÉ



RÉGION
NORMANDIE

UNE DÉMARCHE QUALITÉ

La démarche qualité proposée par le Réno'Acc répond à une volonté de sécurisation et d'harmonisation de la pratique de l'ARA sur le territoire de la Normandie.

L'ensemble des fiches suivantes présente les points sur lesquels s'appuie cette démarche et explique les modalités de mise en oeuvre.

Pour chaque point clé, l'opérateur dispose de ressources que l'on retrouve dans la « boîte à outils » ARA RENO'ACC.

UNE DÉMARCHE QUALITÉ POUR QUI ?

Cette démarche qualité concerne l'ensemble des acteurs de l'écosystème ARA Normand. Elle cible particulièrement les professionnels de l'accompagnement technique (artisans, entreprises et Moe) et ceux de l'accompagnement dans le parcours de rénovation (conseillers habitat). Le Réno'Acc propose des outils différenciés pour ces deux modalités d'accompagnement.

- une démarche qualité spécifique à l'accompagnement technique en phase chantier
- une démarche qualité spécifique à l'étude de faisabilité ARA (DiagARA)
- une démarche qualité spécifique à l'accompagnement dans le parcours de rénovation (en réflexion)

UNE CHARTE COMMUNE

Les acteurs du réseau sont tous invités à signer la [Charte du Réno'acc](#) qui garantit un socle commun de valeurs et de principes concernant l'ARA. Ce document est la première étape de la démarche qualité du réseau.



LA DÉMARCHE QUALITÉ



Réseau Normand de l'Auto-Réhabilitation Accompagnée

**ACCOMPAGNEMENT
TECHNIQUE EN
PHASE CHANTIER**

Approche Bâtiment

savoir faire
Technique

Objectifs Démarche Qualité

Attester auprès
des assurances et
sécuriser la
pratique

Spécificité ARA

savoir faire
Socio-technique

De la construction ← **Qualité !** → De l'accompagnement

- compétences techniques
- règles de sécurité sur chantier
- DTU, règles pros, règles de l'art
- qualification

**Gardes
fous
& Outils**

*Si besoin
formations ou
outils de
perfectionnement*

- Socle des valeurs (charte)
- Questionnaires entreprises
- Procédure d'intégration des pros
- Référentiel de compétences
- Fiche auto-évaluation
- Outils pros du RENO'ACC

POURQUOI INTÉGRER LE RÉNO'ACC ET SOUSCRIRE À LA DÉMARCHE QUALITÉ ?

L'intégration des professionnels de l'accompagnement technique de l'ARA au Réno'Acc permet de bénéficier :

- d'un accès aux outils et à un accompagnement personnalisé par le réseau,
- d'une information régulière sur les actualités de l'ARA grâce à la newsletter et aux rencontres pros du réseau
- et surtout d'une visibilité et d'un apport d'affaires grâce à la possibilité de figurer sur la cartographie Réno'Acc et la liste régionale des entreprises reconnues comme professionnelles de l'ARA et ouvrant droit aux aides financières pour leurs clients.

LES QUESTIONNAIRES ENTREPRISE, UNE DÉMARCHE DE TRANSPARENCE

La première démarche des postulants à l'intégration du réseau est de remplir un questionnaire d'information entreprise. Ce questionnaire permet au réseau de recueillir des informations sur l'entreprise, son intérêt pour le réseau et son éventuelle pratique de l'ARA. Dans le cas où l'entreprise a déjà une expérience en ARA, elle sera invitée à remplir un deuxième questionnaire d'évaluation de ses expériences en ARA.

[questionnaire entreprise](#)

[questionnaire projet ARA](#)

Ces deux questionnaires*, remplis en toute transparence, permettent de mieux connaître l'entreprise candidate et d'appréhender ses capacités à accompagner un maître d'ouvrage dans un projet ARA. Ils font partie de la "procédure d'intégration des pros" (voir fiche dédiée).

Une fois le ou les questionnaire(s) rempli(s), l'entreprise doit informer les animateurs du Réno'Acc qu'elle souhaite intégrer le réseau Pro du Réno'Acc et transmettre la charte du Réno'Acc signée, par mail à reno.acc@arpenormandie.org

**Ces documents sont susceptibles d'évoluer. Ils sont disponibles sur le site du Reno'Acc. Ils doivent être intégralement renseignés par l'entreprise postulante et transmis à l'animateur régional du RENO'ACC.*

LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES, LA CLÉ DE VOÛTE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

L'ARA est une méthode de construction ou de rénovation particulière. Outre les pré-requis techniques, l'accompagnement technique en phase chantier se traduit par des actions de transmissions des savoirs, qui nécessitent des notions de pédagogie et parfois de gestion de groupe. Le contexte juridique et assurantiel de ce type d'intervention est original et implique également de bien comprendre le cadre, les limites et les engagements et responsabilités de chacun.

Afin de garantir un accompagnement de qualité, la personne qui réalise cet accompagnement doit pouvoir justifier de compétences spécifiques. Le référentiel* proposé par le Réno'Acc met en lumière les compétences nécessaires pour pratiquer l'accompagnement technique à l'auto-réhabilitation. Un professionnel qui souhaite être reconnu comme "professionnel de l'accompagnement technique" au sein du Réno'Acc doit être en capacité de justifier de ces compétences.

Le parcours d'intégration au réseau proposé par le Réno'Acc valide les compétences du professionnel au regard de ce référentiel.

LES CHAMPS DE COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE

Le [référentiel de compétences de l'accompagnateur technique de chantier](#) distingue 4 champs de compétences qui sont détaillés dans la fiche dédiée dans la boîte à outils du réseau.

- Compétences sur l'analyse et la faisabilité des projets proposés en auto-réhabilitation
- compétences en préparation de chantier d'ARA avec ou sans bénévole
- Compétences en gestion de groupe (MOA seul ou avec bénévoles)
- Compétences pédagogiques

**Ce document est susceptible d'évoluer. Il est disponible sur le site du Reno'Acc.*

POURQUOI UNE PROCÉDURE D'INTÉGRATION DES PROFESSIONNELS AU RÉNO'ACC ?

L'auto-réhabilitation accompagnée, innovation technique et sociétale, ne peut être garantie et soutenue sans une reconnaissance des professionnels qui la pratiquent.

Les entreprises et professionnels qui souhaitent développer l'ARA et être rendus visibles à travers le Réno'Acc sont invités à répondre au "parcours d'intégration des pros". Celui-ci doit permettre d'évaluer et de vérifier les capacités des professionnels à intervenir dans le cadre du "[référentiel de compétences de l'accompagnateur technique de chantier](#)". La validation définitive de ce parcours permet à l'entreprise d'être reconnue comme professionnel de l'accompagnement au sein du Réno'Acc et de bénéficier des avantages et outils de ce réseau.

UNE AUTO-ÉVALUATION DE SES COMPÉTENCES ET UNE VALIDATION PAR SES PAIRS

Soucieux de sa démarche qualité et à l'écoute des remontées des professionnels, le Réno'Acc propose une procédure d'intégration qui se veut simple et se fonde sur l'engagement et la confiance. Elle s'appuie notamment sur la validation des acquis et des compétences du professionnel et se fonde sur :

- une **validation provisoire** par une commission restreinte* qui s'appuie notamment sur les informations recueillies dans les questionnaires entreprises et les premières démarches du candidat à l'intégration au réseau (signature de la charte, engagement à remplir la fiche d'auto-évaluation...). Cette validation provisoire permet à l'entreprise de faire bénéficier son client des aides régionales pour ses travaux en ARA (en cas de travaux éligibles).
- la **validation définitive** est du ressort de la CIP** (Commission d'Intégration des Professionnels). Celle-ci s'appuie sur la fiche d'auto-évaluation complétée par l'entreprise lors d'un chantier en ARA réalisé après la validation provisoire par la commission restreinte. Les [retours du client](#) suite au chantier feront également partie de l'évaluation. La CIP peut demander une formation complémentaire du professionnel avant de valider définitivement l'intégration de celui-ci au réseau. A l'issue de cette validation, le professionnel obtient le statut de professionnel du Réno'Acc.

* la commission restreinte se compose des animateurs du réseau Réno'Acc

** la CIP se compose de la commission restreinte complétée par des représentants professionnels

LA DÉMARCHE QUALITÉ : ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE DE CHANTIER PARCOURS D'INTÉGRATION DES PROS

Recueillir des informations sur :

- l'entreprise
- sa pratique de l'ARA
- son intérêt pour le réseau

candidature de
l'entreprise
pour
intégration au
Réno'Acc

Questionnaire
« entreprise »

Questionnaire
« projet
ARA »

Signature de la
Charte et
engagement à
remplir la fiche
d'auto-évaluation

Validation
provisoire de
la candidature
par
commission
restreinte

fiche auto-
évaluation chantier
ARA et retour du
MOA

CIP

Formation
professionnelle

si besoin

Validation
définitive de
la
candidature

Recueillir des informations sur :

- le type d'ARA
- évaluation qualitative sur le déroulement du chantier

UNE DÉMARCHE DE CONTRÔLE

L'autocontrôle doit permettre à chaque opérateur de vérifier qu'il a bien respecté les points incontournables, les points clés de la démarche ARA. Nous nous situons alors dans une perspective de fidélité par rapport à une procédure.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

L'autocontrôle permet à chacun d'évaluer ses compétences d'accompagnateur (au regard du référentiel défini par le Réno'Acc), la pertinence des outils et/ou d'indiquer un besoin de formation. Nous nous situons alors dans une perspective d'amélioration des outils et de développement de compétences ARA.

UNE FICHE D'AUTOÉVALUATION* À REMPLIR ET DESTINÉE AU RÉSEAU RÉGIONAL

Chaque accompagnateur technique est invité à remplir une [fiche d'autoévaluation](#) relative à un chantier ARA, réalisé ou en cours, et à la communiquer à l'animateur régional. Cette fiche est un document facile à remplir et qui permet :

- pour l'accompagnateur technique, de disposer d'une « check-list », de vérifier ses forces et faiblesses dans un projet en ARA et de prétendre à l'intégration à la liste de référence régionale des professionnels de l'ARA
- pour le réseau, de disposer d'informations afin de confirmer l'intégration de l'accompagnateur technique dans la liste de référence régionale des professionnels de l'ARA et d'améliorer outils et offre de formation au plus près des besoins du terrain.

**Ce document est susceptible d'évoluer. Il est disponible dans la boîte à outils du RENO'ACC. Il doit être intégralement renseigné par l'accompagnateur et transmis à l'animateur régional du RENO'ACC.*

Une auto-évaluation à chaque étape clé

- Identification des besoins
- Identification des acteurs
- Présentations
- Information
- Définition de la prestation
- Identification des forces en présence
- Contractualisation
- Planification
- Logistique
- Préparer le groupe
- Organiser le groupe
- Former le groupe
- Sécuriser le chantier
- Lancer le chantier
- Réaliser le chantier
- Clôturer le chantier
- Assistance à maîtrise d'usages
- Retour d'expérience





LA DÉMARCHE QUALITÉ



Réseau Normand de l'Auto-Réhabilitation Accompagnée

**ETUDE DE
FAISABILITE ARA
_ le DiagARA _**

LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES, LA CLÉ DE VOÛTE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Le diagARA correspond à une étude de faisabilité du projet AR ou ARA porté par un particulier maître d'ouvrage (MOA). Le rapport de diagnostic apporte des éléments utiles à la prise de décision concernant le projet porté par le MOA tant pour le porteur du projet lui-même que pour les acteurs de l'accompagnement (conseiller habitat, artisans...). Le diagARA s'appuie sur une auto-évaluation du MOA et sécurise la pratique de l'ARA ou de l'AR dans les projets de rénovation afin de valider et de sécuriser le passage à l'acte vers des travaux d'auto-réhabilitation thermiques et/ou patrimoniaux des logements. Il doit permettre au MOA et à l'artisan de mieux identifier les potentialités d'ARA ou d'AR du projet, les limites et le cadre de cette modalité d'intervention afin de l'adapter en conséquences et d'en maîtriser les avantages et les inconvénients.

Afin de garantir un diagnostic de qualité, la personne qui le réalise doit pouvoir justifier de compétences spécifiques. Le référentiel* proposé par le Réno'Acc met en lumière les compétences nécessaires pour réaliser le diagARA. Un professionnel qui souhaite être reconnu comme "diagnostiqueur(euse) ARA" au sein du Réno'Acc doit être en capacité de justifier de ces compétences.

Les modalités d'intégration au réseau proposée par le Réno'Acc valide les compétences du professionnel au regard de ce référentiel.

LES CHAMPS DE COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE

Le [référentiel de compétences du\(de la\) diagnostiqueur\(se\) ARA](#) distingue 3 champs de compétences qui sont détaillés dans la fiche dédiée dans la boîte à outils du réseau.

- Compétences sur l'analyse et la faisabilité des projets proposés en auto-réhabilitation
- Compétences technique particulière dans le domaine du bâtiment et de la rénovation
- Compétences annexes

POURQUOI UNE PROCÉDURE D'INTÉGRATION DES PROFESSIONNELS AU RÉNO'ACC ?

L'auto-réhabilitation accompagnée, innovation technique et sociétale, ne peut être garantie et soutenue sans une reconnaissance des professionnels qui la pratiquent.

Les entreprises et professionnels qui souhaitent réaliser des diagARA et être rendus visibles à travers le Réno'Acc sont invités à répondre aux "modalités d'intégration du diagnostiqueur diagARA". Celui-ci doit permettre d'évaluer et de vérifier les capacités des professionnels à intervenir dans le cadre du "[référentiel de compétences du\(de la\) diagnostiqueur\(se\) ARA](#)". La validation définitive de cette intégration permet à la personne d'être reconnue comme diagnostiqueur(euse) ARA au sein du Réno'Acc et de bénéficier des avantages et outils de ce réseau.

UNE AUTO-ÉVALUATION DE SES COMPÉTENCES ET UNE FORMATION/INITIATION DÉDIÉE

Soucieux de sa démarche qualité et à l'écoute des remontées des professionnels, le Réno'Acc propose une [méthode d'intégration](#) qui se veut simple et se base sur l'engagement et la confiance. Elle s'appuie notamment sur la validation des acquis et des compétences du professionnel et se fonde sur :

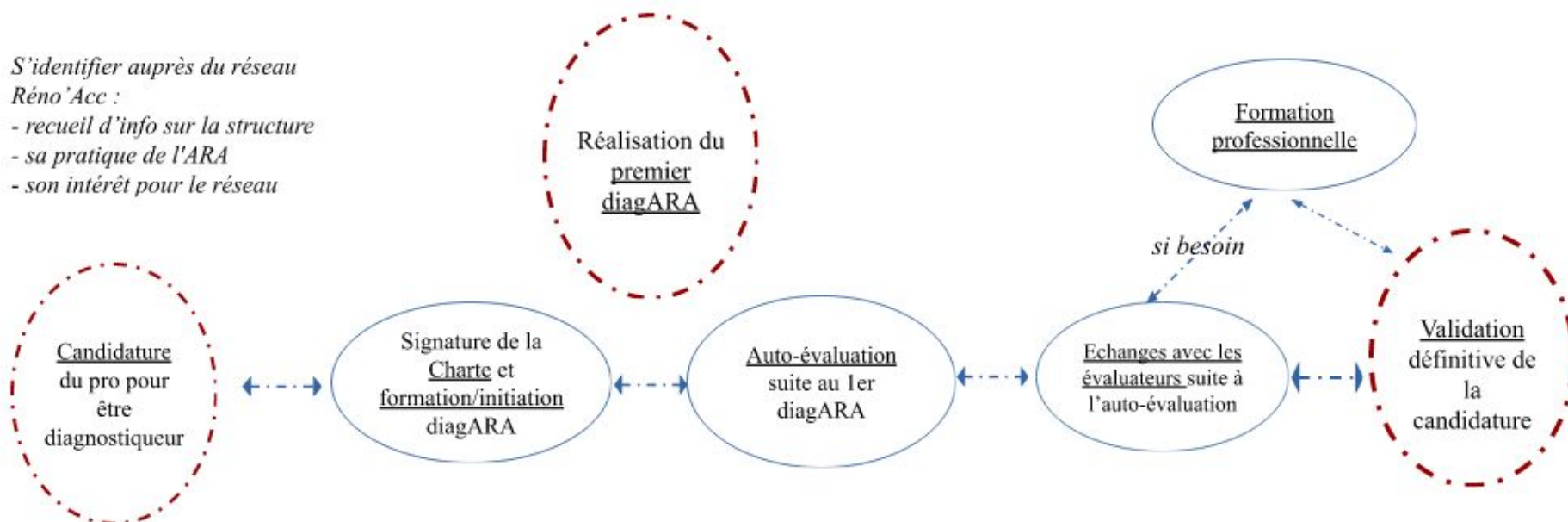
- une **démarche initiale du candidat** qui s'appuie notamment sur la signature de la charte du Réno'Acc, la participation à une formation/initiation au diagARA et sur l'engagement à compléter la fiche d'auto-évaluation et à faire remonter l'ensemble des futurs diagARA au Réno'Acc.
- la **validation définitive** intervient à la suite du premier diagARA réalisé par une validation de la [fiche d'auto-évaluation](#) complétée par le(la) diagnostiqueur(se). Les retours du client suite au diagARA pourront compléter l'évaluation. Les évaluateurs du réseau, en concertation avec le(la) candidat(e), peuvent demander une formation complémentaire du professionnel avant de valider définitivement l'intégration de celui-ci au réseau. A l'issue de cette validation, le professionnel obtient le statut de professionnel du Réno'Acc en tant que "diagnostiqueur ARA".

LA DÉMARCHE QUALITÉ : DIAGARA

_ MODALITÉS D'INTÉGRATION DU DIAGNOSTIQUEUR ARA

S'identifier auprès du réseau
Réno'Acc' :

- recueil d'info sur la structure
- sa pratique de l'ARA
- son intérêt pour le réseau





LA DÉMARCHE QUALITÉ



Réseau Normand de l'Auto-Réhabilitation Accompagnée

LES OUTILS PROS DU RESEAU



Des outils pour chaque étape clé

- Fiche/glossaire "les différentes pratiques de l'ARA en Normandie"
- Fiche "responsabilités et assurances en ARA"
- DiagARA
 - Fiche "les acteurs et le parcours d'accompagnement à l'ARA"
 - Livret informatif sur l'ARA
 - Auto-évaluation DiagARA
- Fiche "deviser un chantier en ARA"
- Convention du Réno'Acc
- Exemple CGV spécifiques ARA
- Fiche "sécurités"
- Fiche "Trvx hauteur" ?
- Fiche "bénévolat et salariat déguisé"
- Fiche réception de chantier ?
- Auto-évaluation accompagnateur technique

