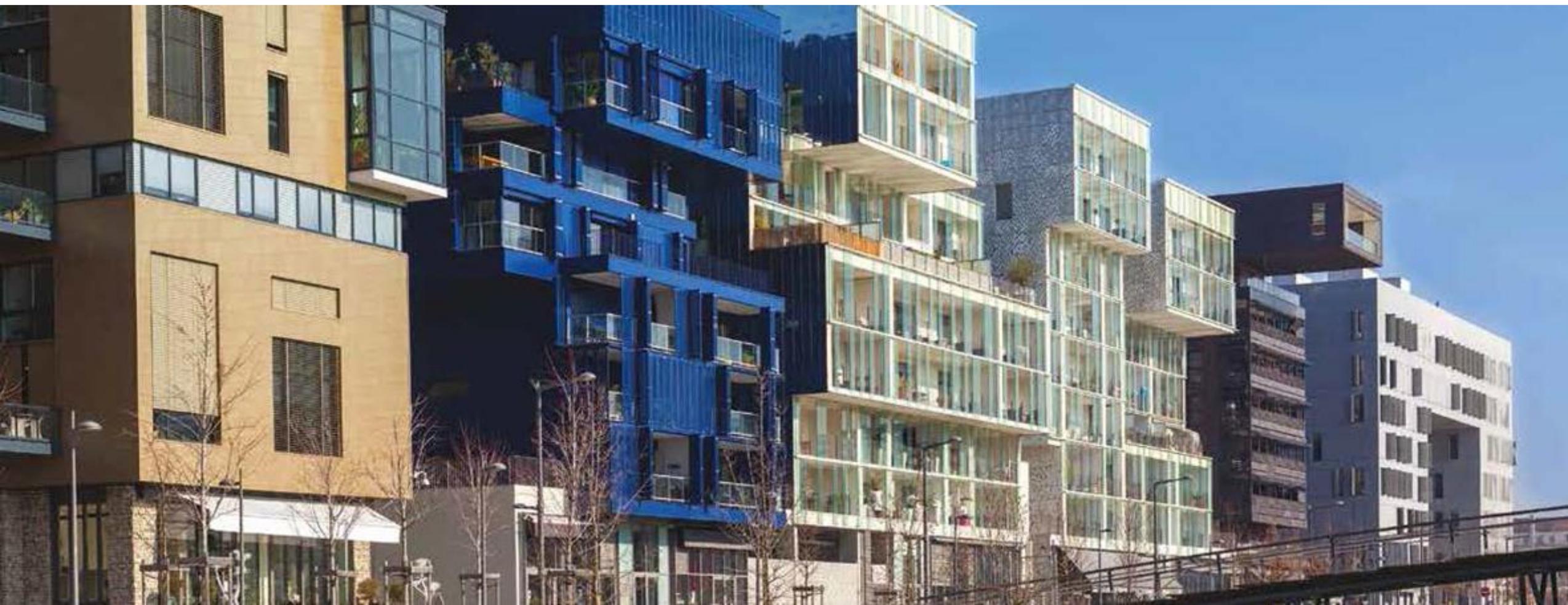
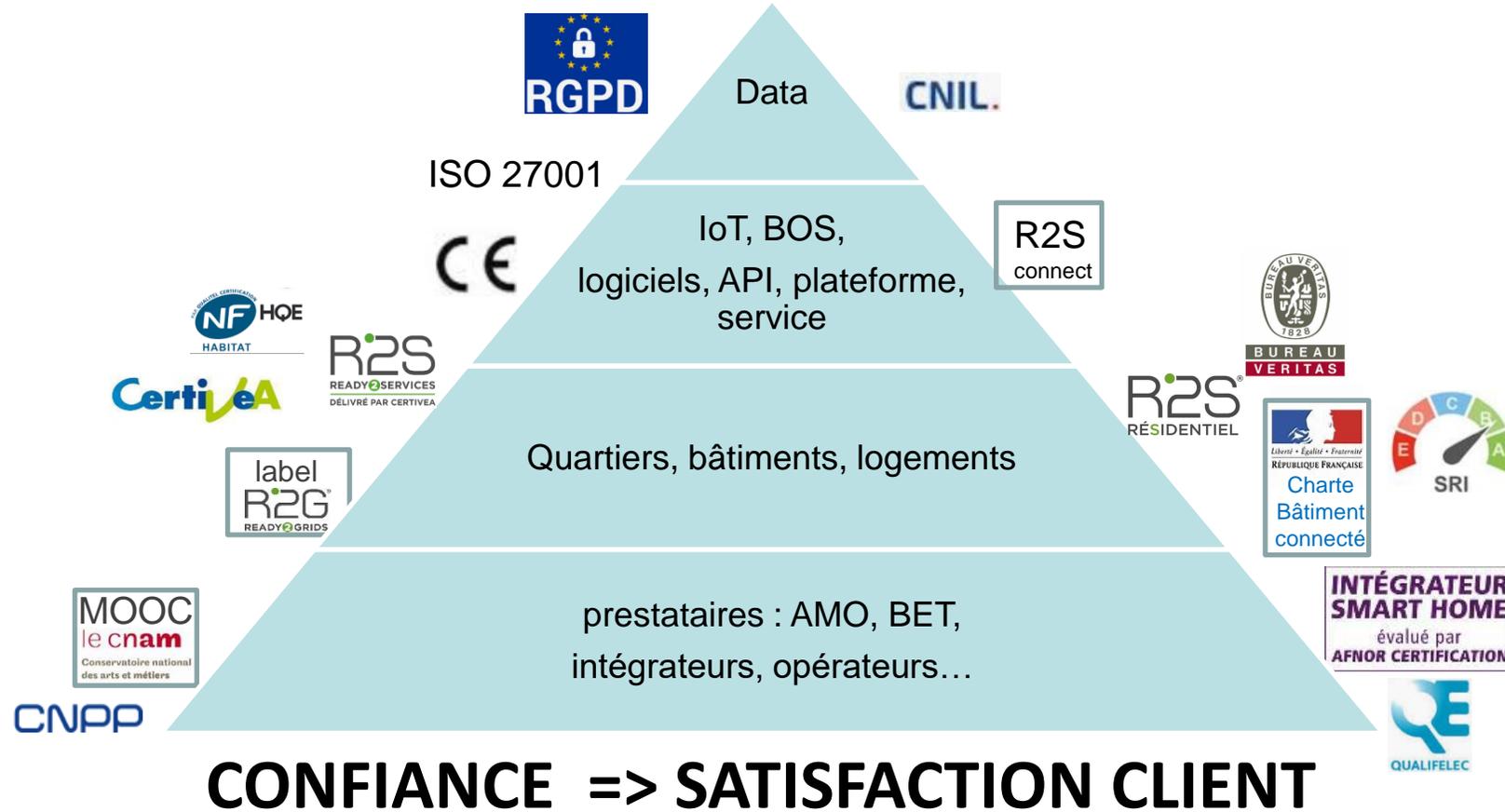


Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion de lancement – 10 septembre 2020



Le marché du Smart Home fortement lié à la confiance



Cadres de reference



Cadre de référence SBA portant sur les bâtiments résidentiels
Porté par Bureau Veritas Certification avec 15 projets pilotes en cours dont
1800 logements sociaux (Smart Eco Rénovation)

**INTÉGRATEUR
SMART HOME
DE CONFIANCE**

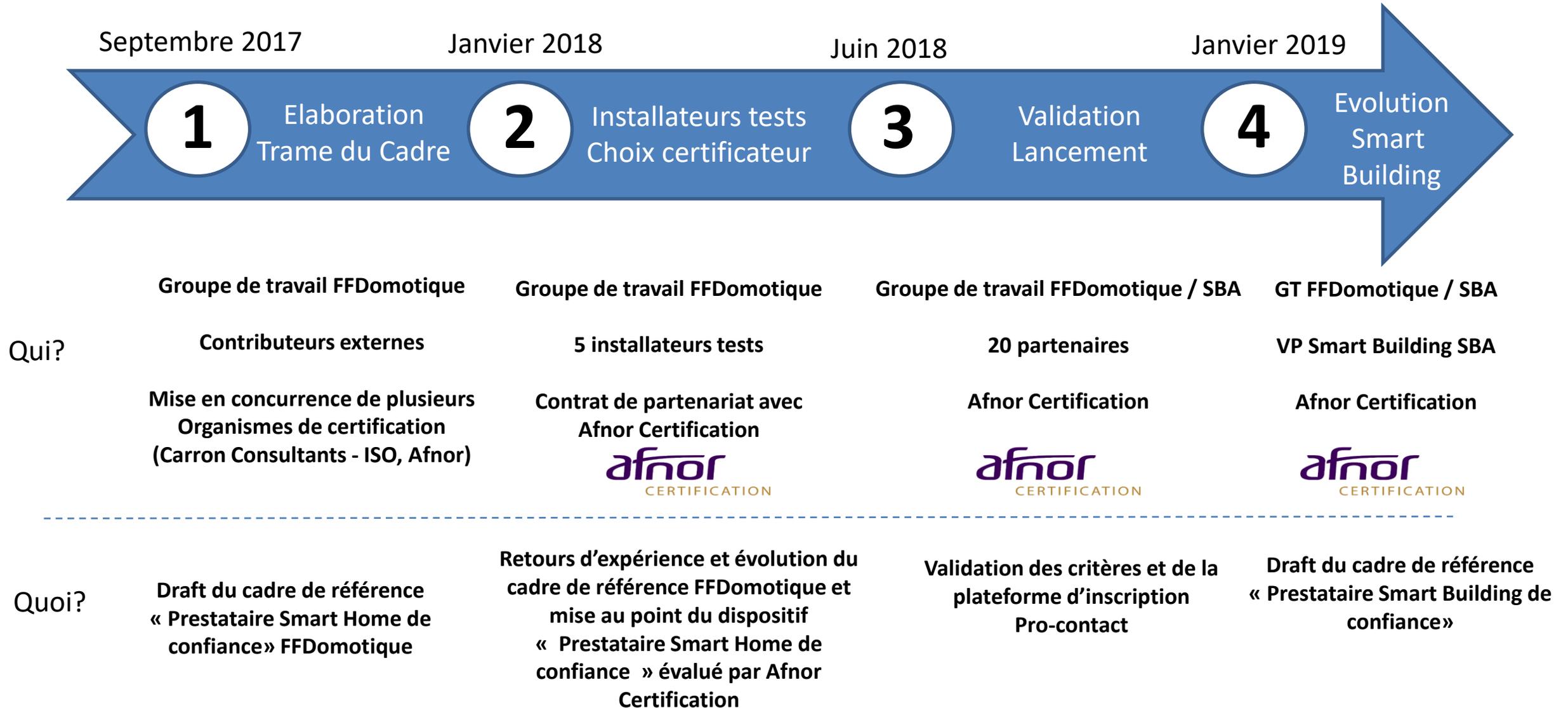
Cadre de référence SBA portant sur les prestataires
Dispositif porté par Afnor Certification avec 24 entreprises
évaluées et 80 dossiers en cours d'instruction

Labels



**INTÉGRATEUR
SMART HOME**
évalué par
AFNOR CERTIFICATION

Prestataire Smart Home de confiance : le calendrier





En présence du DG d'Afnor Certification et de représentants d'Hager, Delta Dore, Schneider Electric, Theben, Urmet, Casanova, Smart Home International, Somfy, Orange, Icade, Rexel, Ingram Micro, Ignes, Qualifelec et de la Smart Building Alliance

Engagements forts concernant la mise en avant d'installateurs Smart Home certifiés

- Le CEA pour le projet européen Activage
- Lono pour ses programmes immobiliers en cours
- Leroy Merlin pour la mise en relation avec ses clients
- Orange pour l'accompagnement de ses clients
- IMA Protect pour engagés à terme ses 200 installateurs (10 en 2019, 15 en 2020 pour commencer)

Objectifs du dispositif « Prestataire Smart Home de confiance »

Dispositif d'évaluation 100% digital :

- valorisant un métier,
- adapté aux besoins des petites entreprises d'une filière (TPE/Artisans),
- totalement dématérialisé,
- intégrant de fait la possibilité de déposer des avis sur son site de référencement.

Il s'agit d'un dispositif s'inscrivant dans les modes de consommation actuels :

- Contractualisation de la prestation en ligne,
- Evaluation en ligne des critères.

Un site de référencement offrant de la visibilité et laissant l'opportunité aux clients de déposer des avis

Bénéfices pour les « Prestataire Smart Home de confiance »

- Vous vous **démarquez** de vos concurrents
- Vous **valorisez** votre professionnalisme
- Vous **rassurez** vos clients potentiels
- Vous mettez en place des **outils d'amélioration et de mesure de la satisfaction** de vos clients
- Vous êtes **prioritaires dans la redistribution des dossiers clients** recueillis sur le site de la Fédération Française de Domotique et sur les salons
- Vous bénéficierez prochainement de la **mise en relation avec les partenaires de la Fédération Française de Domotique** qui ont participé au programme et qui souhaite s'appuyer d'un réseau national d'experts (promoteurs, assureurs, opérateurs...)
- Vous pourrez **répondre aux appels d'offres exigeant la certification** « intégrateurs Smart Home de confiance »
- Vous gagnez en visibilité en étant **référéncé sur Procontact** (plateforme à destination du consommateur lui permettant de choisir en toute confiance un service de qualité, fiable et sérieux) ainsi que sur l'annuaire de la Fédération Française de Domotique

Les critères à satisfaire lors d'un premier dépôt de dossier

- **Critère 1 - Un prestataire professionnel et transparent**
- **Critère 2 - Un prestataire expérimenté**
- **Critère 3 - Un prestataire formé à plusieurs solutions**
- **Critère 4 - Un prestataire compétent pour suivre les évolutions de votre installation**
- **Critère 5 - Un prestataire vigilant qui place la cyber sécurité au cœur de ses préoccupations**
- **Critère 6 - Un prestataire à votre écoute, il vous accompagne dans la prise en main de votre installation et se soucie de votre avis**

Les critères à satisfaire pour les années suivantes

Critère 1 - Un prestataire professionnel et transparent

1.1 Etre à jour des RC

1.2 Etre à jour des cotisations sociales et fiscales

1.4 Pratiquer une politique tarifaire transparente : taux horaire à la journée par type de prestation - frais de déplacement)

Critère 2 - Un prestataire expérimenté

2.1 Antériorité d'activité d'une année minimum pour chaque organisme et mis en œuvre a minima de 3 réalisations domotiques documentées

2.2 Mise en œuvre a minima de 3 réalisations domotiques documentées

Les critères à satisfaire pour les années suivantes

Critère 3 - Un prestataire formé à plusieurs solutions

Suivre, a minima, deux formations distinctes métiers par an (production d'attestation par le formateur),

Participer à des évènements deux fois par an a minima,

Critère 4 - Un prestataire compétent pour suivre les évolutions de votre installation

4.3 Mettre à jour le DOE à chaque intervention

Critère 6 - Un prestataire à votre écoute, il vous accompagne dans la prise en main de votre installation et se soucie de votre avis

6.2 Utilisation de l'application mobile.

6.3 Vous n'avez pas de dossier depuis 1 an ayant abouti à une instruction négative suite à une réclamation client instruite par la FFD.

Le dispositif intégrateur smart home de confiance

Le bénéfice du dispositif est valable pour une année calendaire.

Le logo utilisable fait référence au millésime.



Depuis début 2020, l'application mobile remplace le critère 6.2.

Elle devra être utilisée pour plus de 50% des chantiers réalisés dans une année par intégrateur.

La moyenne des notes obtenues devra être supérieure ou égale à 3 étoiles sur 5.

Le cas échéant, l'intégrateur pourra disparaître du site de référencement après analyse précise du dossier et échanges entre AFNOR Certification et l'intégrateur concerné.

L'APPLICATION

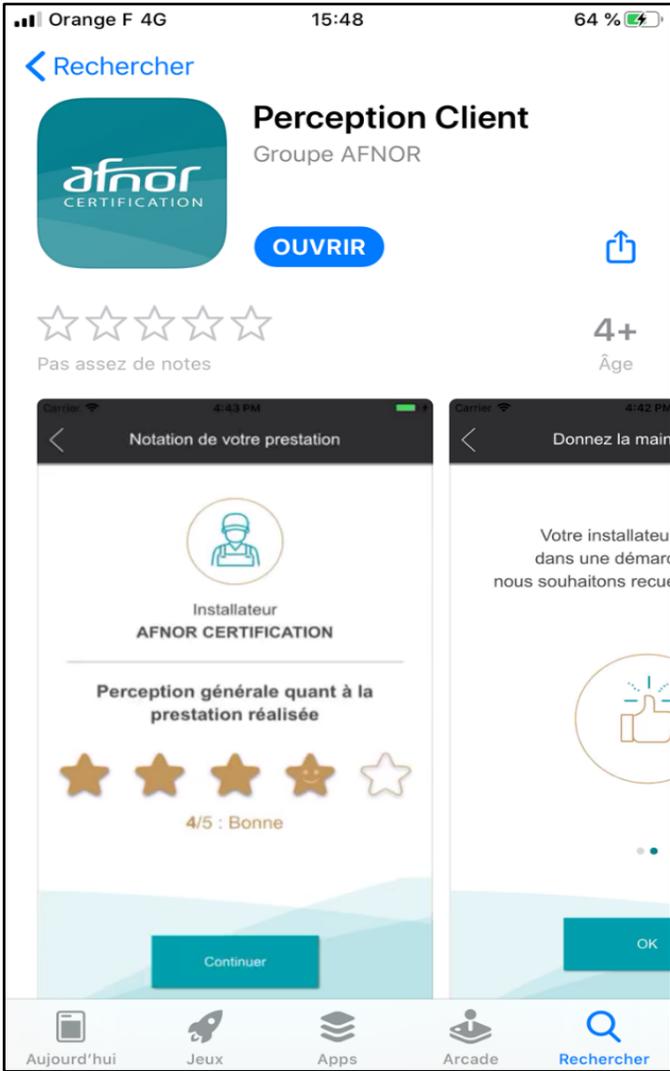
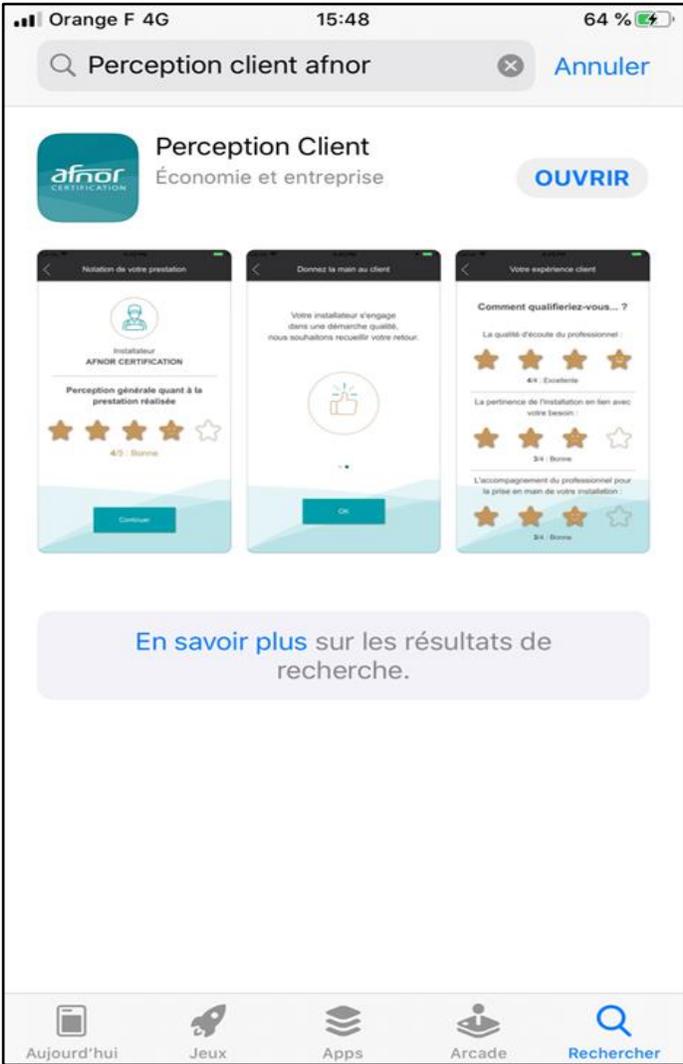
- > 4 questions pour percevoir le niveau de satisfaction des clients au moment de la livraison du chantier pour avis à chaud ;
- > Un questionnaire transmis trois mois après la livraison du chantier pour avis après utilisation.



LA PLATEFORME DE REFERENCEMENT

- > <https://procontact.afnor.org/>
- > Publication de la moyenne des notes recueillies;
- > Possibilité de laisser un avis en ligne.

Mesure du niveau de satisfaction client



De nouveaux critères qualitatifs à compter de janvier 2020

- > Taux de réponse : 50% du nombre total annuel de chantier ;
- > Moyenne des notes supérieure ou égale à 3 étoiles pour rester référencé.



Un site valorisant les prestataires Smart Home de confiance

afnor
PROCONTACT

S'identifier / Créer un compte

Aide à domicile Enfants Personnes âgées Ma ville Habitat En entreprise Vacances

Trouvez et évaluez un des professionnels de confiance pour votre installation domotique

Produit, service ou professionnel Où

PROCONTACT S'identifier / Créer un compte

Aide à domicile Enfants Personnes âgées Ma ville Habitat En entreprise Vacances

Trouvez et évaluez les professionnels certifiés

Produit, service ou professionnel Où

Retour aux résultats

Intégrateur smart home ★★★★★ 2 avis

afnor CERTIFICATION

11 RUE FRANÇOIS DE PRESENSE
93571 LA PLAINE ST DENIS CEDEX

N° de téléphone email Site web

INTÉGRATEUR SMART HOME évalué par AFNOR CERTIFICATION 2019

Intégrateur smart home

Des critères clairs et transparents établis avec la Fédération Française de Domotique pour les prestataires engagés.

1. **Un prestataire professionnel et transparent** : Prise en charge, tarifs, analyse de votre équipement actuel : tout est clair et sans surprise
2. **Un prestataire expérimenté** : des installations comme la vôtre, il en a vu d'autres.
3. **Un prestataire formé à plusieurs solutions**, capable de vous conseiller celle qui vous convient le mieux
4. **Un prestataire compétent pour suivre les évolutions de votre installation** : parce que les technologies évoluent et vos besoins aussi
5. **Un prestataire vigilant** qui place la cyber sécurité au coeur de ses préoccupations, pour une domotique sans faille
6. **Un prestataire à votre écoute** : il vous accompagne dans la prise en main de votre installation et prend en compte votre avis

2 Avis ★★★★★

DONNEZ VOTRE AVIS

Notre gestion des avis en ligne

Théo P. ★★★★★ Publiée le 29/06/2019

Date expérience 29/06/2019
c'est super

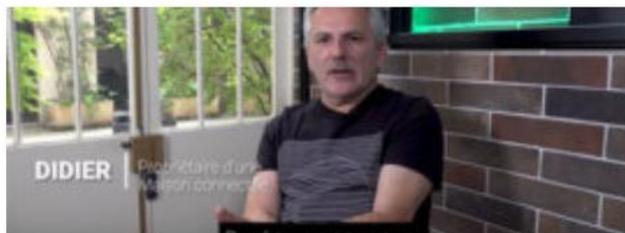
Signaler un abus · Professionnel répondre



Actualités

31/12/2019

Episode 5/5 : le témoignage d'un consommateur



Episode 5/5. Dans ce cinquième et dernier épisode, découvrez le témoignage d'un consommateur accompagné par [...]

[LIRE LA SUITE](#)

Actualités

30/12/2019

Programme de la Convention SBA Smart Home 2020



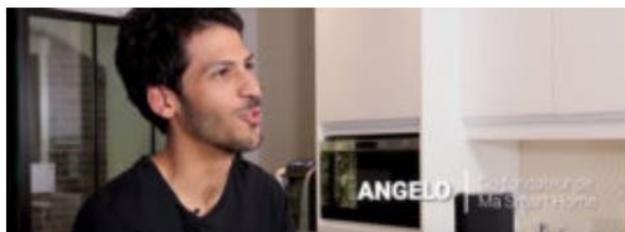
La Convention annuelle SBA Smart Home se déroulera les jeudi 23 et vendredi 24 janvier prochains [...]

[LIRE LA SUITE](#)

Actualités, Coaching

9/12/2019

Episode 4/5 : le témoignage d'Angelo Blot de Lono



Episode 4/5. Dans ce quatrième épisode, Angelo Blot, président de Lono, nous présente sa vision [...]

[LIRE LA SUITE](#)

Actualités, Coaching

25/11/2019

Episode 3/5 : le témoignage d'Anne Gourves d'Orange



Episode 3/5. Dans ce troisième épisode, Anne Gourves, responsable Marketing Assistance et SAV d'Orange, nous [...]

[LIRE LA SUITE](#)

Commission "Dispositif prestataire Smart Home de confiance - V2"

Réunion de lancement – 10 septembre 2020

- **9h30 – 10h Accueil Afnor / Introduction SBA / Tour de table**
- **10h-10h30 Etat des lieux du dispositif V1**
- **10h30 – 11h Tour de table – Retours d'expérience et évolutions souhaitables**
- **11h – 11h45 Plan d'actions pour rédaction des critères V2**
- **11h45 - 12h Conclusion**