

Qualification des structures

CR Réunion N°1

8 juin 2017

Document interne
Ne pas diffuser

Présents :

Jérôme Bianchi (administrateur OPQU), Françoise Broillard (présidente commission d'instruction), Damien Caudron (directeur de l'agence d'urba de Lyon – le matin seulement), Isabelle Liegeon-Toulza (délégué générale), Jean-Claude Galléty (VP à la qualification et à la formation), Jacques Perotto (Agora-président OPQCM), Gilles Sabaterie, (membre de la commission d'instruction), Jacques Viallettes (VP à l'exercice professionnel et au titre), Sylvaine Vion (membre de la commission d'instruction),

Préambule

– Jean-Claude Galléty et Isabelle Liegeon-Toulza ont rencontré le **COFRAC**. C'est l'instance mise en place par le gouvernement chargé d'accréditer les organismes de qualification. C'est une demande de l'Europe et il y a un organisme d'accréditation par pays.

Le COFRAC est principalement orienté vers l'accréditation des organismes qualificateurs de structures et il agit selon des normes européennes. Le niveau d'exigence du COFRAC est très élevé. Les protocoles des organismes qualificateurs doivent être clairement arrêtés et écrits.

Son objectif est de faire en sorte que les commanditaires, qui ont recours à des structures pour des prestations ou pour la fourniture de produits, aient des garanties pour les services rendus.

Il faut noter que lorsqu'une qualification est accréditée par le COFRAC, les commanditaires peuvent alors exiger cette qualification lorsqu'ils lancent un appel d'offres dans le domaine d'application de la qualification.

– Ils ont aussi rencontré l'OPQIBI qui qualifie les organismes dans le champ de l'ingénierie technique du bâtiment et de l'aménagement (voir ci-dessous).

– L'OPQCM qualifie les organismes qui exercent dans le champ du conseil et de l'aide à la maîtrise d'ouvrage.

– L'OPQTEC qualifie les économistes de la construction. Cet office a d'abord qualifié des personnes, puis est passé à la qualification des structures. En ce sens, sa démarche est proche de l'OPQU (à rencontrer).

– Notons enfin que toutes les instances de qualification sont gérées par un conseil d'administration qui, à l'image du Cofrac, est tripartite : représentant des organismes qualifiés + clients ou commanditaires + représentants des intérêts publics.

1– Définir le service rendu

La position du COFRAC est que la première chose à faire est de définir le service rendu.

Deux documents doivent servir à produire des matériaux pour définir ce service :

- le référentiel-métier de l'OPQU, qui sert de base pour la qualification des personnes ;
- le travail en cours au Conseil européen des urbanistes (CEU) qui vise à définir les compétences que doivent rassembler les urbanistes en Europe et les formations pour acquérir ces compétences.

1.1- Le champ d'application de l'urbanisme

L'urbaniste agit sur l'ensemble des espaces constitués, quels qu'ils soient : la ville, les espaces périurbains, les bourgs et villages ruraux, etc.

Il travaille selon des principes pluridisciplinaires en croisant les approches sociologiques, économiques, spatiales... Cette transversalité doit l'amener à développer une vision synthétique de ces différentes approches.

Son principe d'action est l'organisation des espaces, et les différentes approches ont donc comme caractéristique d'avoir un ancrage spatial.

1.2- Les prestations

Les études se répartissent à toutes les étapes du processus de l'aménagement : études préalables, programmation, planification, maîtrise d'œuvre urbaine, etc.

(À ce titre, il sera nécessaire de lister les différentes catégories d'études.)

L'urbaniste agit dans les processus d'aide à la décision, de l'amont vers l'aval, que ce soit en conseil, en aide à la décision, en accompagnement d'une maîtrise d'ouvrage, etc.

La dynamique sur laquelle repose la prestation de l'urbaniste est de problématiser le sujet à traiter, et de faire se poser des questions aux commanditaires, en reformulant la question, en élargissant le questionnement. La dynamique du questionnement doit embrasser toute la chaîne de l'aménagement en allant jusqu'aux questions d'exploitation, d'entretien, de maintenance... (notion de vision globale).

Cette question de la problématisation portée par l'urbaniste peut aller jusqu'à des questions de posture, c'est-à-dire comment il doit se positionner vis-à-vis du commanditaire, de la maîtrise d'ouvrage... (À relier certainement au thème des méthodes employées, cf. paragraphe 2.2-2 sur les moyens).

2– Les critères envisageables

2.1- rappel des critères de l'OPQIBI

Les critères utilisés par l'OPQIBI relèvent de trois paquets :

a) Des critères sur la structure, administratifs, juridiques, financiers :

Ce sont des critères destinés à vérifier la pérennité et la solidité de la structure : statuts, assurances, chiffre d'affaires, casier judiciaire...

b) Des critères sur les moyens de la structure :

Les moyens humains, les moyens matériels, les méthodes mises en œuvre...

c) Des critères liés aux références professionnelles de la structure :

Références de travaux réalisés, attestation de satisfaction des donneurs d'ordre...

Les critères mis en œuvre par l'OPQIBI sont destinés à être en conformité avec les critères d'accréditation du COFRAC

2.2- Exploration des critères envisageables pour l'OPQU

Lors de la réunion, de nombreux critères ont été envisagés. Ils sont présentés ici en reprenant l'organisation en trois paquets ci-dessus.

2.2-1–La structure

- La structure juridique de l'organisme permet de vérifier sa solidité :
 - statuts
 - assurance. C'est un critère professionnalisant, il permet de voir ce qui est couvert.
 - etc.

La structure juridique est aussi le garant de l'existence d'une personne morale à laquelle est attachée la responsabilité de la structure.

C'est la personne morale qui est qualifiée.

- Mais se pose alors le problème d'organismes dont seulement une partie – *qui peut être minoritaire dans le système* – pratique l'urbanisme, cas d'Égis par exemple. . Dans ce cas, il est nécessaire qu'à l'intérieur de la structure, une cellule dédiée qui pratique l'urbanisme soit clairement identifiée avec à sa tête un dirigeant qui assume la responsabilité de la cellule.

Question complémentaire : est-ce que c'est seulement l'organigramme de la structure qui permet d'identifier la cellule ou d'autres critères comme la responsabilité du chef de cellule, la catégorie des affaires traitées, etc. ?

- Question des seuils : faut-il alors fixer des seuils minima de pratique de l'urbanisme afin d'estimer le poids de la cellule par rapport à l'ensemble.

Les seuils peuvent être appréciés de différentes manières : le volume d'affaires rapport au nombre de personnes qui travaillent dans l'urbanisme, le volume d'affaires par rapport au chiffre d'affaire global, le volume du temps passé sur le champ de l'urbanisme...

Nota : la qualification OPQCM exige un minimum de chiffre d'affaires à 30 000 € par an.

Question non résolue : est-ce qu'on qualifie la structure dans son ensemble, ou seulement la cellule ?

- L'adhésion à la déontologie des urbanistes doit aussi être rattachée à ce paquet car elle s'articule avec la responsabilité de la structure.

- Des critères financiers doivent aussi permettre de vérifier la solidité de la structure : chiffre d'affaires...

2.2-2– Les moyens

- Les moyens doivent tout d'abord s'apprécier par les compétences mobilisées et notamment par le nombre de qualifiés dans l'organisme. Dans les grosses structures, ils doivent aussi être appréciés par le nombre de personnes qui sont attachées à la compétence de l'urbanisme et de l'aménagement, sans forcément être qualifiées.

- La structure matérielle, les bureaux, etc., font aussi partie des moyens.
- Enfin, dans les moyens, il faut inclure les méthodes mobilisées par la structure (ce point est à approfondir, la réunion n'est pas rentrée dans les détails).
- Il a été avancé l'idée que le dirigeant de la personne morale ou de la cellule dédiée doit être qualifié. Ce principe boucle, à la fois, avec les questions de compétence (le 2) et les questions de responsabilité (le 1). Cependant cette question est à approfondir, car il est possible que dans des grosses structures, la cellule dédiée à l'urbanisme soit dirigée par un administratif.
- La question de la nécessaire transversalité en interne a aussi été abordée, mais pas assez approfondie.

2.2-3- Les références professionnelles

- La qualification doit s'appuyer sur un certain nombre de références de travaux réalisés.
- Elle doit aussi s'appuyer sur des critères de satisfaction-client.
C'est un critère important mis en avant par le COFRAC. Celui-ci est très attaché au formalisme de l'expression des clients, avec une grille d'évaluation, un questionnaire écrits... Il doit y avoir une traçabilité de ces évaluations-clients. La satisfaction-client doit être basées sur des principes objectifs. Les critères utilisés pour cette évaluation doivent être exprimés dans des termes facilement compréhensibles et appropriables par le commanditaire.
- La satisfaction-client doit être examinée à la fin du contrat. C'est le livrable du contrat qui commande l'évaluation-client.

2.3- Renouvellement de la qualification

- Il est proposé d'aligner la qualification des structures sur la qualification des personnes, c'est-à-dire 5 ans.
- Question complémentaire : doit-on demander de refaire un dossier complet, ou simplement une mise à jour ?

3- Discussions sur le cas des agences d'urbanisme

En introduction, Dominique Caudron, directeur de l'agence d'urbanisme de Lyon, indique qu'il est pertinent de qualifier les agences d'urbanisme. Les structures ont besoin de reconnaissance et il y a des métiers qui sont difficilement reconnus aujourd'hui.

La qualification des agences d'urbanisme pose un problème. Les prestations qu'elles dispensent ressortent de deux logiques : ce qui relève de l'adhésion et de la cotisation de leurs adhérents, en l'occurrence, pour la majeure partie, ce sont des collectivités locales ; et ce qui relève de conventions d'études qu'elles passent avec des commanditaires, qui sont souvent aussi ces mêmes collectivités locales.

La mesure de la satisfaction-client doit se faire de manière indépendante. Or, ici, il y a ambiguïté entre clients et adhérents puisque l'adhésion crée un lien de dépendance entre le commanditaire et l'agence. Pour le COFRAC, il ne peut pas y avoir mélange des genres.

Globalement, les prestations qui relèvent de l'adhésion sont des prestations d'intérêt général comme par exemple les missions d'observation, de constitution de bases de données, de réalisation de statistiques, etc.

Si l'on veut qualifier les agences d'urbanisme, il est donc nécessaire de séparer clairement ce qui relève de ces missions générales, de ce qui relève des missions d'études sous contrat. Dans ce cas, les agences agissent comme un bureau d'études.

L'évaluation de la satisfaction-client ne pouvant, a priori, se réaliser que sur cette seconde catégorie. Elle doit se faire en regard de la convention passée entre l'agence et la collectivité et en référence au cahier des charges initial.

Afin de régler cette ambivalence entre les missions relevant de l'adhésion et les missions d'études, il est suggéré que chaque agence définisse ce qu'elle met dans l'une ou l'autre case. Il est suggéré qu'une charte au sein de chaque agence détermine cette séparation.