

OPQU / JC Galléty / 31mars 2018

Qualification des structures
CR Réunion N°2
27 novembre 2017

Document interne
Ne pas diffuser

Présents :

Jérôme Bianchi (administrateur OPQU), Françoise Broilliard (présidente commission d'instruction), Isabelle Liegeon-Toulza (délégué générale), Jean-Claude Galléty (VP à la qualification et à la formation), Jacques Perotto (Agora-président OPQCM), Sylvaine Vion (membre de la commission d'instruction),

Rappel ordre du jour :

- continuer la discussion générale esquissée lors de la réunion N°1
- puis commencer à bâtir la grille d'évaluation.

1 – Discussion générale

1.1- L'évolution du contexte

Jacques Perotto informe la commission que la qualification franco-française est aujourd'hui remise en cause par l'Europe. Celle-ci souhaite que la qualification se réalise selon des standards européens ou internationaux. Le COFRAC fonctionne lui selon les normes françaises.

Deux démarches sont actuellement en cours. D'une part, une commission européenne travaille pour mettre au point une norme de qualification. L'Afnor y participe et le président de cette commission est Stéphane Mouchot, directeur général de l'OPQIBI. Aboutissement prévu 2020. D'autre part, la mise au point d'une norme internationale sur l'accréditation des organismes de qualification ISO 17029. Cette norme devrait entrer en fonction en juin 2019. Le COFRAC, qui participe à ses travaux reste sur les mêmes bases jusqu'en 2020 et s'adaptera ensuite.

Deux voies sont envisageables :

- a) OPQIBI + OPQTEC s'appuient sur les travaux en cours sur la norme européenne.
- b) OPQCM s'oriente vers d'autres pistes normatives en s'appuyant sur la norme iso 17065. C'est une norme internationale « qui comporte des exigences portant sur les compétences, la cohérence des activités et l'impartialité des organismes de certification de produits, processus et services » (source AFNOR).

En tout état de cause, beaucoup de choses bougent en ce moment.

Jacques Perotto prône plutôt que l'OPQU joue la proximité avec OPQIBI et OPQTEC.

1.2- Les principes de base de la qualification « structure »

En préambule de la qualification des structures, il est nécessaire d'affirmer ses finalités.

La qualification « structure » vise à offrir des garanties de professionnalisme et de solidité aux maîtres d'ouvrage et aux donneurs d'ordre.

La qualification repose sur la capacité d'intervention et non pas sur la compétence au sens qualificatif du terme. La capacité d'intervention est centrale dans le processus de qualification.

La capacité d'intervention se mesure par l'entité juridique (existence, responsabilité...) + probité (casier judiciaire) + aptitudes professionnelles (compétences mobilisées, expérience, chiffre d'affaires...).

2 – Discussion sur les critères

Rappel : par analogie avec les systèmes déjà en place dans d'autres qualifications, la répartition des critères se fera selon trois paquets : la structure, les moyens, les références.

2.1- Que mettons-nous sous l'appellation « structure » ?

- La qualification appartiendra à la structure. Cependant les salariés peuvent entrer ou quitter la structure, en déséquilibrant la représentation des compétences. Il faut donc trouver des critères de permanence.
- La réunion précédente avait acté le fait que la qualification « structure » devait être liée à la qualification des personnes. Mais cette position a été remise en cause dans le débat. Certains argumentant (Sylvaine Vion) que dès lors que la structure est qualifiée, il n'y a pas besoin de qualifier les personnes. Cette question a été renvoyée au CA de l'OPQU.

[Ndr : depuis le CA de l'OPQU a été saisi de cette question le 17 janvier 2018. Il a voté à l'unanimité le principe que la qualification « structure » devait être liée à la qualification des personnes, dans des proportions à définir.]

- Une structure peut être une entité juridique (une agence, un libéral...). cependant des organismes ou de grosses sociétés ont des réparties selon un large spectre dont l'urbanisme n'est qu'une partie, voire représente une infime partie de l'activité totale.
- La qualification « structure » suppose alors que l'on puisse identifier clairement au sein de l'organisme un pôle « urbanisme » et c'est à lui que l'on allouera la qualification.

Ce qui caractérisera le pôle sera :

- une structure clairement identifiée dans l'organisme général ;
- un dirigeant en position de responsabilité juridique et technique (directeur de service, directeur d'études urbaines, etc.) ;
- un volume d'affaires caractéristique dans le champ de l'urbanisme (par le périmètre d'action par rapport au reste).

2.2- Identification du pôle urbanisme

La nécessité d'identifier la part « urbanisme » au sein de structures complexes à compétences multiples, amène à demander que dans celles-ci le pôle traitant de l'urbanisme soient clairement identifié, avec à sa tête un responsable de pôle qui assume le pilotage des études et leur responsabilité.

Par exemple, s'agissant des agences d'urbanisme, on trouve des missions (observation, données statistiques, etc.) qui relèvent des fonctions générales de l'agence et qui sont financées par les adhésions ou la subvention de fonctionnement, et des missions d'études commandées (études de Scot, de Plu, etc.). Il est donc nécessaire que le pôle « études » soit séparé du reste. La qualification « structure » ne s'appliquant qu'au pôle « études ».

2.3- Lien qualification individuelle / qualification des structures

Le principe est posé qu'il faut au moins un qualifié pour qualifier la structure.

Un pourcentage de qualifiés sera à définir en fonction du chiffre d'affaires.

Pour qualifier une structure, le principe est posé que le dirigeant doit obligatoirement être qualifié. Il assure le pilotage des études, leur contrôle, et en assume la responsabilité juridique.

Exception : dans le cas où le dirigeant ne serait pas qualifié, il est prévu que 50 % des agents travaillant dans l'urbanisme soient qualifiés.

Le principe de la qualification est d'être attribué pour une durée définie et pour l'ensemble de la structure. Cependant des urbanistes qualifiés peuvent quitter la structure, et mettre par là même les équilibres de compétence en défaut. La gestion de cette question reste à approfondir.

2.4- Les types de prestations

Il faut lister les différents types d'études réalisées par une structure qui travaille dans l'urbanisme. Ne pas faire l'économie des différents métiers qui existent. Il faut aussi s'appuyer sur le Référentiel.

L'écriture des différentes catégories d'études doit être clair, discriminante, et facilement compréhensible.

2.5- La satisfaction client

La satisfaction client doit aussi mesurer la qualité du travail. Il faut donc trouver les bons items de mesure.

3- Précisions sur la manière de procéder

Les indications suivantes sont tirées de l'expérience OPQCM.

■ Critères financiers

- Les critères financiers sont le chiffre d'affaires et les fonds propres
- Il n'y a pas de seuil éliminatoire : on analyse la tendance, cela permet de se forger une opinion.

■ Assurances

- On regarde ce qui est couvert et le montant de la couverture

■ Satisfaction client

- Elle s'établit selon une série de critères à renseigner.
- Elle porte sur des choses factuelles, le travail commandé, le travail rendu, etc. Mais aussi sur des appréciations qualitatives du commanditaire. Il est important qu'il y ait un espace pour qu'il puisse rédiger librement un avis personnel.
- Il peut aussi y avoir des questions préformées avec des échelles de valeur du type « non satisfait » à « très satisfait ».
- Il est important d'identifier le niveau de responsabilité de la personne qui signe au sein de la structure. Le principe est que celui qui signe est celui qui a payé l'étude.
- On demande 5 satisfactions client à la première qualification, et 3 seulement pour le renouvellement.
- À l'OPQCM, le questionnaire « satisfaction client » est de 3 pages.

■ Manière de procéder

- Un seul instructeur par dossier. Il va systématiquement sur place. Il ne rencontre que le dirigeant de l'entreprise.
- L'instruction se fait ensuite par discussion en commun au sein de la commission.
- On n'est pas dans une logique de contrôle, mais de récolte d'informations.

4– Durée et renouvellement

4.1- Durée de la qualification des structures

- La qualification des structures est attribuée pour 5 ans

4.2- Renouvellement

- Au moment du renouvellement, l'ensemble des pièces sera redemandé.
- 3 satisfactions client seulement au lieu de 5.
- nota : pour le renouvellement, l'OPQCM ne se rend pas sur place, sauf si l'instructeur pense qu'il est nécessaire d'obtenir un complément d'information.

5– Les différentes structures professionnelles

■ Les différents types de structures

Les structures peuvent être composées :

- d'une seule personne agissante en son nom propre.
- d'une personne morale (=entreprise).
- d'un pôle à l'intérieur d'une structure plus large (cas des agences d'urbanisme, d'une structure comme EGIS, etc.).

La qualification sera attribuée à la structure, bien que les salariés, éventuellement qualifiés, puissent bouger. Il faut trouver un critère de permanence (à définir).

■ Statuts juridiques

On rencontre deux grandes familles : celles où la personne n'est pas responsable sur ses biens (SARL, SAS, EURL¹, SASU²...) et celles où elle est responsable sur ses biens (entreprise en nom propre³, dite aussi entreprise individuelle...).

■ Le cas des petites structures peu fortunées

- Cette situation se présente lorsque des petites structures ont peu de moyens du fait du faible volume d'affaires, ce qui peut poser des problèmes de financement de la qualification. C'est aussi souvent le cas des entreprises unipersonnelles.
- L'idée est alors de réaliser *en une seule fois* la qualification de la personne et la qualification de la structure, et d'adapter en conséquence le coût de la qualification.
- Un dossier unique rassemblera des critères pour la qualification des personnes et pour la qualification de la structure.

■ Le cas des jeunes qui démarrent

- Les jeunes qui s'installent n'ont pas encore assez de références, et par conséquent ne peuvent pas obtenir suffisamment de « satisfactions clients ».
- L'idée est d'instaurer une sorte de qualification « probatoire », un peu comme la liste d'aptitude. (Critères ou contenus à approfondir). L'idée est d'en faire un « sas » d'entrée.
- Ne pas exclure ces jeunes d'emblée : rappel du rôle social d'accompagnement de la qualification.

6– Formation et qualification

À la plupart des qualifications de structure est attachée une formation obligatoire

- L'OPQTEC impose 80 heures de formation, ce que correspond grosso modo à un jour par an.

¹ EURL : Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité limitée. L'EURL est une SARL constituée d'un seul associé.

² SASU : La SAS est une Société par Action Simplifiée par rapport à la SARL. La Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle est une SAS qui ne comprend qu'un seul associé.

³ Dans l'entreprise en nom propre, l'entrepreneur et l'entreprise constituent une seule et même entité sur le plan juridique. L'entreprise individuelle ne dispose pas de la personnalité morale.

- Le rôle de cette formation est d'aider à se situer dans le cœur du métier.
- À approfondir: lien qualification dispensée / qualification par l'OPQU.

7– Plan de travail à venir

- On se donne comme objectif d'être opérationnel au 1^{er} janvier 2019.
- Organiser une concertation à deux niveaux, une fois le projet prêt :
 - avec les urbanistes, sous forme de table ronde ;
 - avec les maîtres d'ouvrage, commanditaires et structures.
- Poser la question au CA sur le lien entre la qualification des structures et les qualifications individuelles. [NdR : fait au CA du 17 janvier 2018].

Prochaine séance (date à trouver) :

- approfondissement de la grille d'évaluation
- travail sur le formulaire « satisfaction-clients »

8– Annexe (fichier séparé)

- Tableau *Préfiguration d'une grille d'évaluation des structures*