



Résultats d'une enquête
auprès d'acheteurs,
maîtres d'ouvrage et donneurs d'ordre publics
portant sur

**« Les critères de sélection et
la qualification des prestataires de la
construction »**

réalisée en juin-juillet-août 2009

en collaboration avec :



Paris, le 19 novembre 2009

Synthèse et analyse des résultats

Préambule

L'enquête, dont la synthèse et l'analyse des résultats sont présentées ci-après, a été réalisée par l'OPQIBI en juin-juillet-août 2009 auprès de 7137 acheteurs, maîtres d'ouvrage et donneurs d'ordre publics (acheteurs, ingénieurs et techniciens exerçant au sein de collectivités territoriales, d'offices ou de sociétés d'HLM ou d'entreprises publiques telles la SNCF) afin de mieux appréhender les critères qu'ils utilisent pour sélectionner leurs fournisseurs du secteur de la construction et connaître l'évolution de leur opinion quant à la qualification des entreprises.

Elle a été réalisée en collaboration avec l'AACT (Association des Acheteurs des Collectivités Territoriales), l'AITF (Association des Ingénieurs Territoriaux de France) et l'ATTF (Association des Techniciens Supérieurs Territoriaux de France).

Le questionnaire de l'enquête a été complété via Internet par 621 personnes, soit **un taux de réponse de 8,70%** jugé satisfaisant au regard de l'objet de l'étude.

A noter qu'il s'agit de la troisième enquête du même type que réalise l'OPQIBI, les deux précédentes datant de 2002 et 2006.

Critères de sélection : le double effet Code 2006 et Grenelle

Sans grande surprise, le **prix** (74,2% « toujours » et 22,7% « souvent ») et la **valeur technique** des offres (72,8% « toujours » et 24,3% « souvent ») constituent toujours les deux principaux critères sur lesquels se fondent les acheteurs et donneurs d'ordre publics pour attribuer leurs marchés, loin, notamment, devant les délais, la rentabilité, le caractère esthétique et fonctionnel et le caractère innovant.

Depuis 2006, l'évolution principale concerne le **critère « performances en matière de protection de l'environnement »**. En effet, même s'il n'arrive qu'en 7^{ème} position (sur 10), les acheteurs et donneurs d'ordre publics sont, en 2009, 54,3% à « toujours » ou « souvent » utiliser ce critère pour attribuer leurs marchés contre seulement 31,8% lors de la précédente enquête.

Ce chiffre est à mettre en parallèle avec le fait que 69,9% des répondants ont indiqué intégrer « toujours » ou « souvent » « **des objectifs de développement durable pour leurs projets de construction** ». Cette intégration se matérialise pour 71,3% d'entre eux par l'inscription de critères environnementaux dans leurs appels d'offres, loin devant l'exigence de compétences spécifiques en développement durable ou en qualité environnementale (30,7%), la référence aux écolabels ou équivalents (28,3%), la prise en compte du coût global (27,7%) et l'obligation de réaliser leurs opérations suivant la démarche HQE® (27,5%).

On peut certainement voir dans ces résultats les (premiers) effets du Code des Marchés Publics 2006 qui a renforcé les possibilités pour les acheteurs de réaliser des achats durables. Pour mémoire, on rappellera que l'article 14 de ce code stipule que « *Les conditions d'exécution d'un marché ou d'un accord-cadre peuvent comporter des éléments à caractère social ou environnemental qui prennent en compte les objectifs de développement durable en*

conciliant développement économique, protection et mise en valeur de l'environnement et progrès social ».

Mais, à notre sens, on peut surtout déceler dans ces résultats l'impact concret des actions de sensibilisation et d'information à la problématique du développement durable engagées depuis plusieurs années par les pouvoirs publics, par les ONG, dans les médias ... ainsi que, bien évidemment, des travaux du Grenelle Environnement depuis 2007, qui, pour une large partie, se sont focalisés sur le secteur du bâtiment lequel est le plus gros consommateur d'énergie en France parmi l'ensemble des secteurs économiques. Ces actions ont sans doute fait naître une prise de conscience généralisée des décideurs politiques au niveau local et national se répercutant directement sur leurs achats et projets.

L'évolution constatée entre 2006 et 2009 devrait d'ailleurs s'accroître dans les années à venir, suite aux dispositions prises par la loi n° 2009-967, dite Grenelle 1, du 5 août 2009 et à la future loi Grenelle 2.

La qualification d'entreprise : un signe de qualité toujours plus et toujours mieux utilisé dans la sélection des fournisseurs

Malgré des évolutions parfois importantes dans les pourcentages obtenus, on constate **peu de changement dans la hiérarchie des documents demandés par les acheteurs et donneurs d'ordre publics pour apprécier les capacités d'un candidat** : les listes de références restent les documents les plus demandés (79,9% « toujours » et 15,5% « souvent ») devant les déclarations concernant le chiffre d'affaires et l'effectif (69,7% « toujours » et 17,2% « souvent »), les déclarations concernant les moyens matériels et méthodologiques (64,4% « toujours » et 27,5% « souvent ») et les justificatifs de la compétence et l'expérience des moyens humains (51,2% « toujours » et 34,1% « souvent »).

Bien que n'arrivant qu'en cinquième position (sur 7) parmi les documents les plus demandés pour apprécier les capacités d'un candidat à un marché, **les certificats de qualification d'entreprise sont davantage utilisés qu'en 2006**, 40,9% des répondants affirmant les demander « toujours » (+ 8,9%) et 33% « souvent » (+ 2,2%). Seules 5,5% des personnes interrogées (- 1%) ne les demandent jamais, le plus souvent par méconnaissance des systèmes de qualification (47,1%) ou par manque de confiance (23,5%).

Les certificats de qualification d'entreprise arrivent toujours loin devant les certificats d'identité professionnelle délivrés par les organisations professionnelles (29,3% « toujours » et 27,9% « souvent ») et les certificats établis par les services chargés du contrôle de la qualité (23,5% « toujours » et 29,5% « souvent »), même si l'utilisation de ces 2 derniers types de certificat augmentent également sensiblement.

Non seulement les certificats de qualification sont plus souvent utilisés par les acheteurs et donneurs d'ordre publics mais ils semblent également mieux utilisés par ces derniers puisque 53,8% des répondants contre 41,6% en 2006 vérifient toujours leur contenu et leur date de validité.

On notera enfin que pour leurs recherches de fournisseurs, les personnes interrogées sont 56,7% à utiliser « souvent » les annuaires des organismes de qualification, contre 31,4% pour les annuaires type Pages Jaunes ou Pages Pro, 14,3% pour les annuaires des fédérations professionnelles, et 10,6% pour les annuaires type Sageret ou Faditt.

De ces résultats, on peut avancer que la confiance des acheteurs et donneurs d'ordre publics à l'égard des certificats de qualification d'entreprise a augmenté entre 2006 et 2009. D'ailleurs,

84,7% des personnes interrogées sont « tout à fait » ou « plutôt d'accord » pour considérer la qualification d'entreprise comme un **instrument de confiance dans la relation client - prestataire** et 82,8% comme un **outil d'aide à la décision**. En outre, 77,1% d'entre elles sont « tout à fait » ou « plutôt d'accord » pour estimer que la qualification assure les clients des compétences techniques d'un fournisseur et 68 % que la qualification sécurise les clients sur la qualité d'un fournisseur.

On peut également y voir l'effet conjugué :

- d'une part, de l'entrée en vigueur du Code des marchés publics 2006, dont l'article 45 cite expressément les certificats de qualification comme preuves de capacité pouvant être demandées (art 45-1) voire exigées (art. 45-2) aux candidats aux marchés. Cet article a certainement dû faciliter l'utilisation des certificats de qualification par les acheteurs publics.
- d'autre part, des actions individuelles et/ou communes d'information et de communication des organismes de qualification en direction des maîtres d'ouvrage et donneurs d'ordre publics depuis 2004 (notamment diffusion à plus de 150 000 exemplaires d'une fiche parrainée par l'AMF, l'AITF et l'ATTF relative aux modalités d'utilisation des certificats de qualification dans les marchés publics).

On regrettera toutefois que seules 36,2 % des personnes interrogées affirment passer moins de temps - contre 58,8% qui affirment passer autant de temps - pour apprécier les capacités d'un candidat titulaire d'un certificat de qualification qu'avec un candidat non qualifié.

La détention d'un certificat de qualification semble donc toujours constituer un « plus », une « sécurisation », mais n'évite pas aux acheteurs publics de demander et de vérifier d'autres documents pour apprécier les capacités d'un candidat à un marché. Alors qu'elle devrait leur faciliter ce travail et leur faire gagner du temps, la valeur ajoutée de la qualification n'est que partiellement exploitée au moment de la sélection des fournisseurs. L'acheteur public a, dans les faits, tendance à demander le maximum d'information possible.

Une bonne connaissance de la qualification d'entreprise malgré des ambivalences persistantes

A première vue, les acheteurs et donneurs d'ordre publics conservent **une très bonne connaissance de l'objet de la qualification** puisque 72% des répondants savent qu'elle atteste de la compétence et du professionnalisme d'un prestataire (+ 2% par rapport à 2006).

Cependant, comme en 2006, des nuances méritent d'être apportées.

D'une part, 40,1% des personnes interrogées (contre 32,3% en 2006) pensent que la qualification d'entreprise atteste (aussi) de la qualité de l'organisation interne d'une entreprise - objet de la certification des systèmes de management de la qualité - et 36,2% (contre 31,1% en 2006) qu'elle atteste (aussi) du respect de ses engagements de service - objet de la certification de service.

De plus, parmi les 10 premiers organismes de qualification les plus souvent cités spontanément, figurent toujours 5 organismes qui ne sont pas des organismes de qualification : l'AFAQ en 5^{ème} position, le COFRAC en 6^{ème} position, l'AFNOR en 7^{ème} position, la FNTF en 8^{ème} position et l'ISO en 10^{ème} position.

Deux raisons principales continuent, à priori, d'expliquer ces résultats :

- la **profusion des « signes de qualité »** entraîne chez les acheteurs et donneurs d'ordre publics une confusion toujours croissante entre les notions de qualification d'entreprise, certification des systèmes de management de la qualité, certification de service, normalisation et accréditation.
- il existe certainement **une aspiration grandissante des acheteurs et donneurs d'ordre publics** à ce que la qualification d'entreprise, outre la compétence et le professionnalisme, englobe d'autres notions complémentaires comme le management de la qualité et les engagements de service, afin de disposer d'un signe de qualité plus global.

Une confiance accrue à l'égard des organismes et processus de qualification

Même si, paradoxalement, comme en 2006, la qualification continue d'avoir une meilleure image que celle des organismes qui l'attribue, la confiance des acheteurs et donneurs d'ordre publics à l'égard de ces organismes a sensiblement augmenté depuis 3 ans.

En effet, ils sont 50,4% - contre 31,6% en 2006 - à dire que le fonctionnement des organismes de qualification est indépendant, transparent et impartial et 53,6% - contre 33,5% en 2006 - à penser que le processus de qualification est objectif et rigoureux.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette progression.

D'une part, comme indiqué ci-avant, les organismes de qualification ont intensifié (individuellement ou en commun) leurs actions d'information et de communication afin, en particulier, de mieux faire connaître leur fonctionnement en direction des maîtres d'ouvrage et donneurs d'ordre publics.

D'autre part, les démarches d'accréditation engagées depuis 2007 auprès du COFRAC par plusieurs organismes de qualification sur la base de la norme NF X50-091 - même si elles restent encore peu connues des donneurs d'ordre - produisent déjà certainement quelques effets positifs, à la fois sur l'image de la qualification et sur celle des organismes. D'ailleurs, 55,2% des répondants (contre 43,1% en 2006) estiment que **l'accréditation des organismes de qualification est de nature à accroître la crédibilité des certificats** qu'ils délivrent.

L'OPQIBI et sa qualification : une notoriété en forte progression, une image positive

62,6 % des répondants connaissent la qualification OPQIBI (contre 35,9 % qui ne la connaissent pas). Par rapport à 2006, **la progression est de plus de 16 points**.

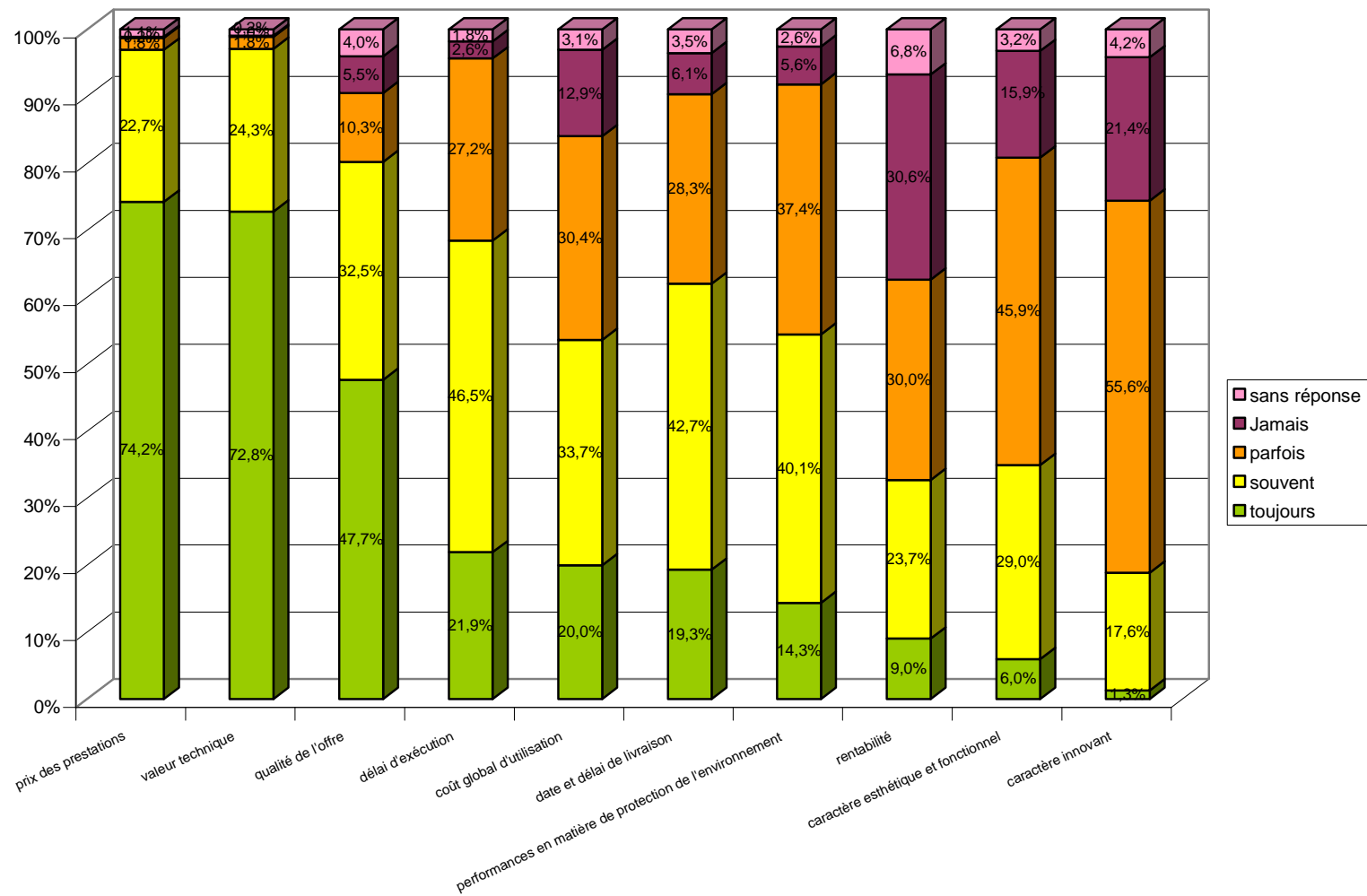
L'OPQIBI vient d'ailleurs désormais **en 2^{ème} position**, derrière QUALIBAT mais - pour la première fois - devant QUALIFELEC, lorsque l'on demande aux personnes interrogées de citer spontanément les organismes de qualification qu'ils connaissent.

Enfin, parmi ceux qui connaissent l'OPQIBI, 93,8 % en ont une image « très positive » (14,4 %) ou plutôt positive (79,4 %).

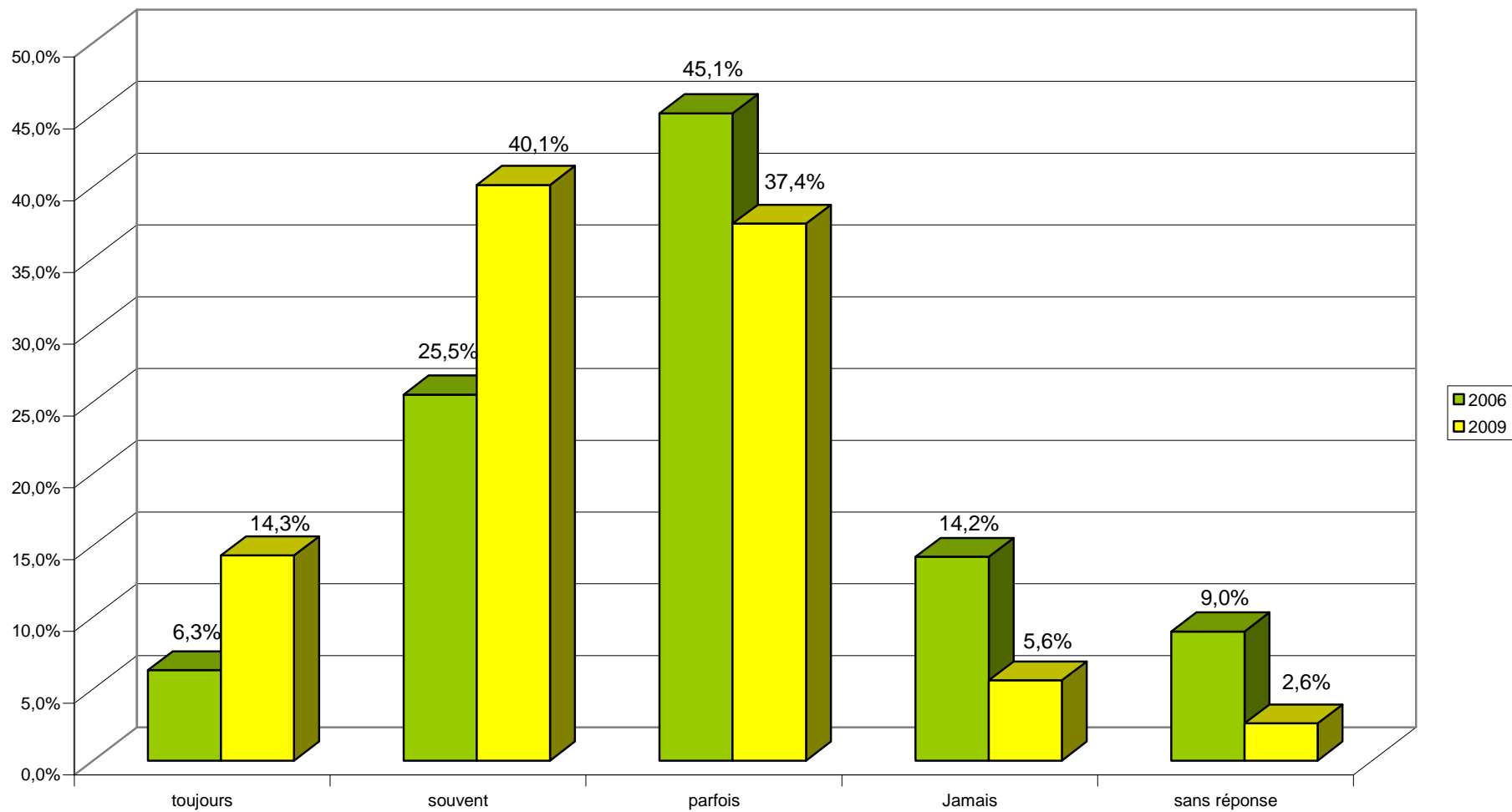
Contact : Stéphane MOUCHOT, Directeur Général de l'OPQIBI (tél. : 01.55.34.96.33)

*Détail des
résultats quantitatifs*

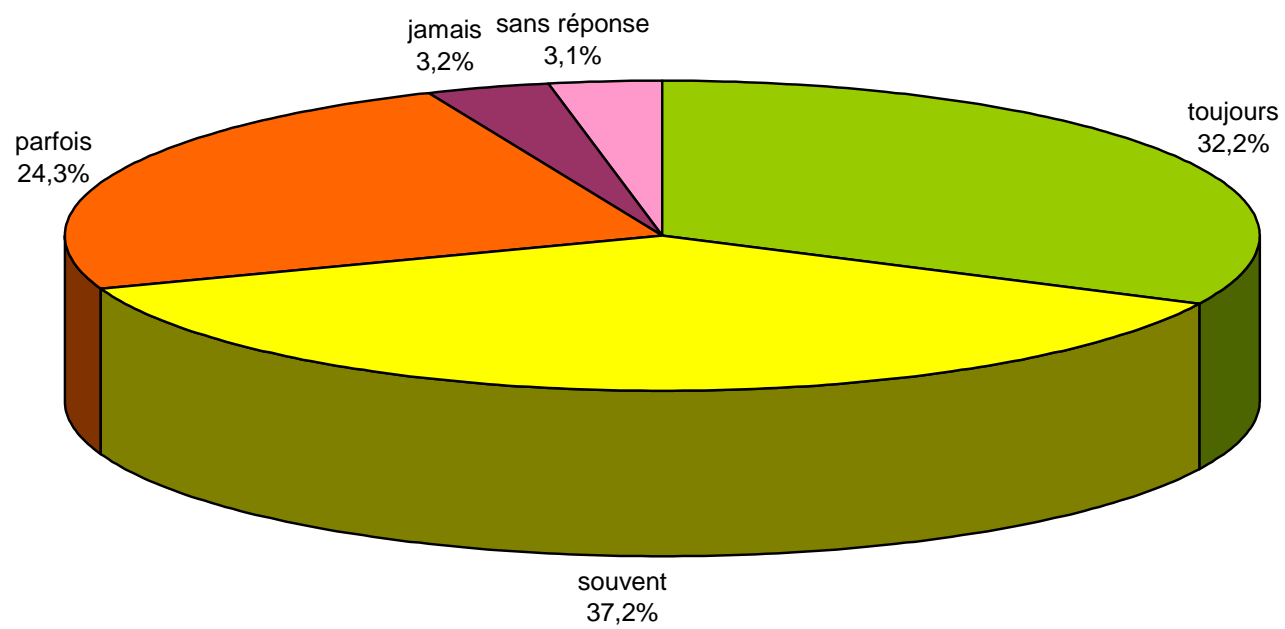
Q1: Sur quel(s) critère(s) vous fondez-vous pour attribuer vos marchés ?



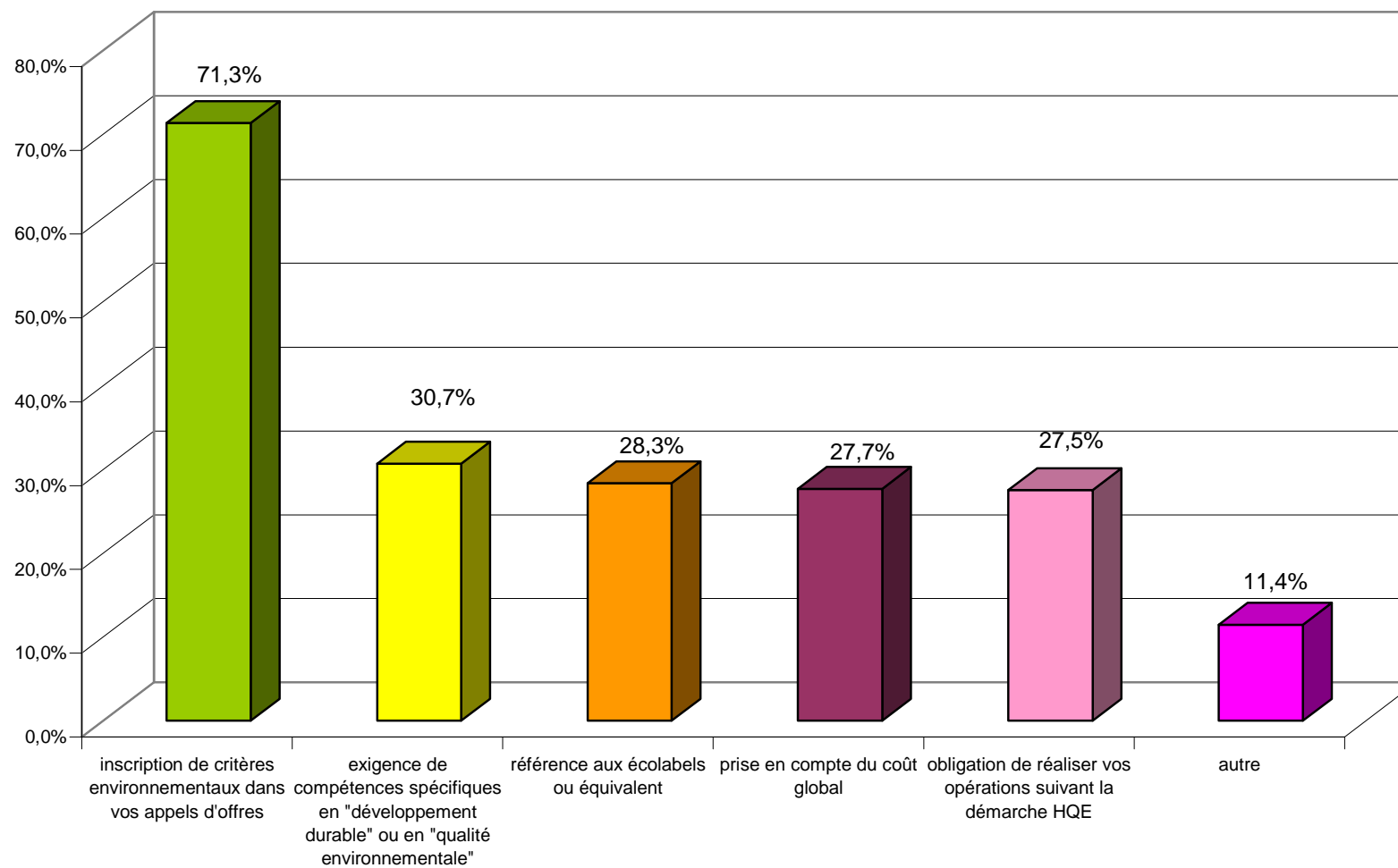
**Q1.d : Pour attribuer vos marchés, vous fondez-vous sur le critère suivant :
"Performance en matière de protection de l'environnement" ?**



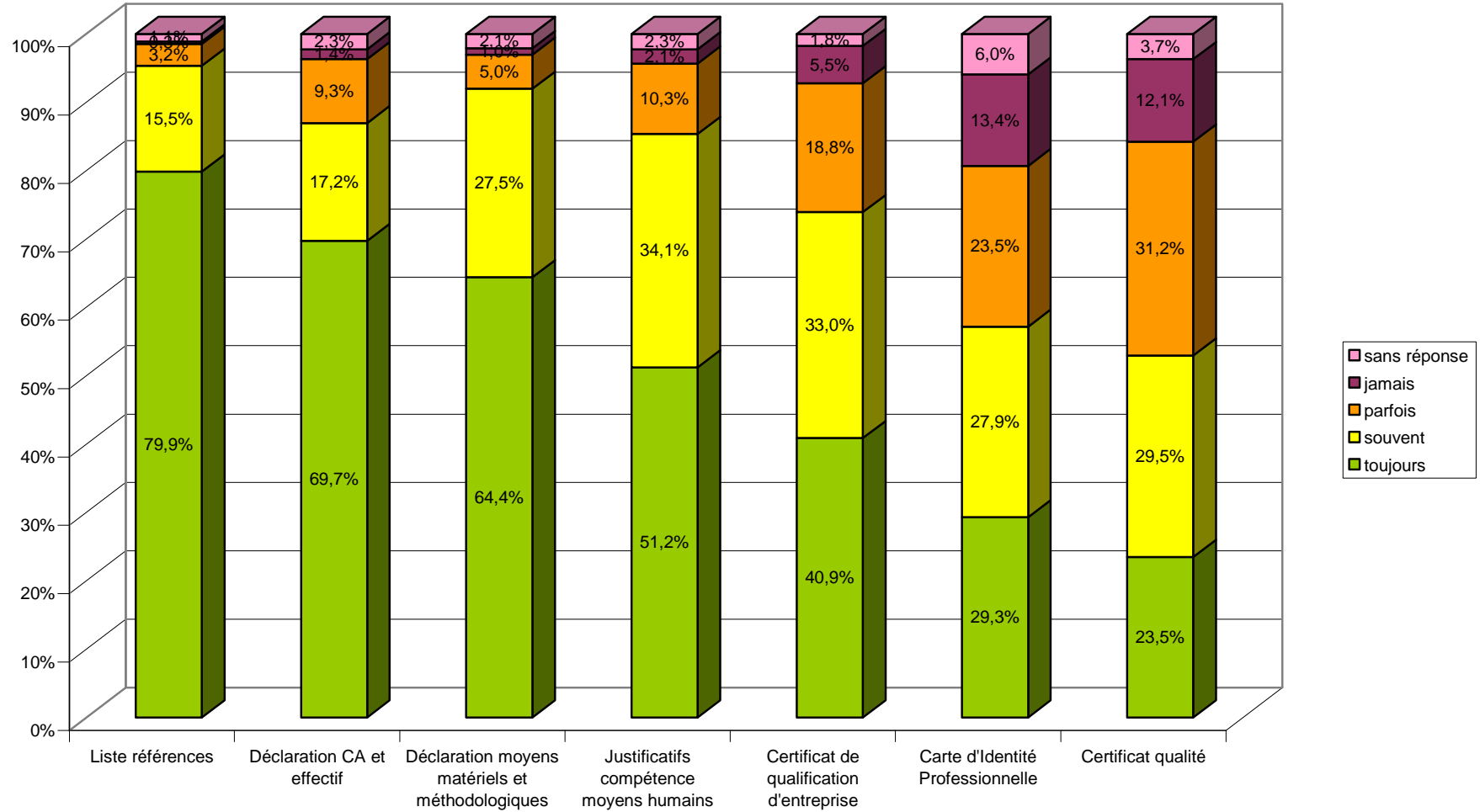
Q2 : Pour vos projets de construction, intégrez-vous des objectifs de développement durable ?



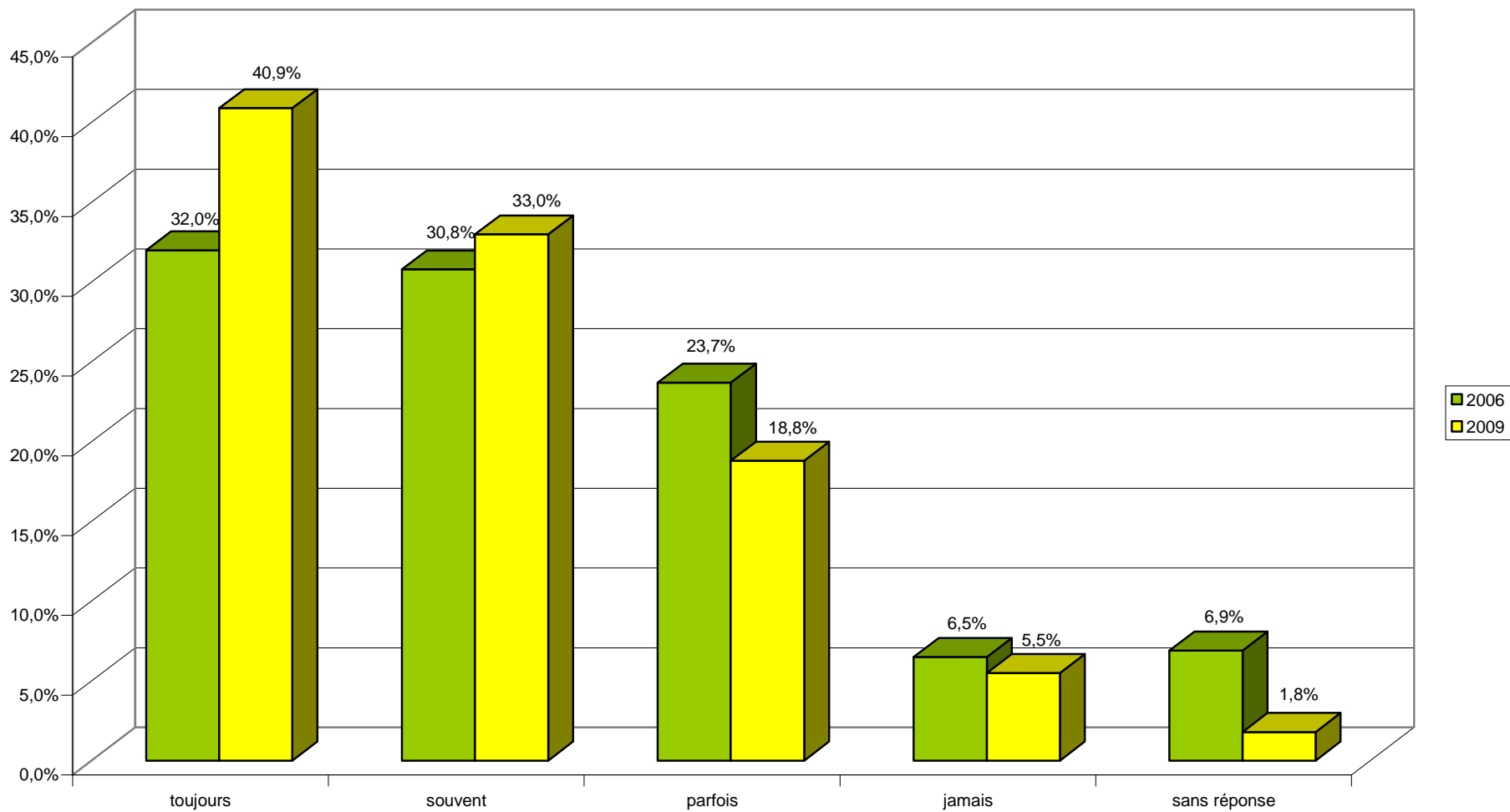
Q2.1 : Si vous intégrez des objectifs de développement durable dans vos projets, comment cela se manifeste-t-il ?



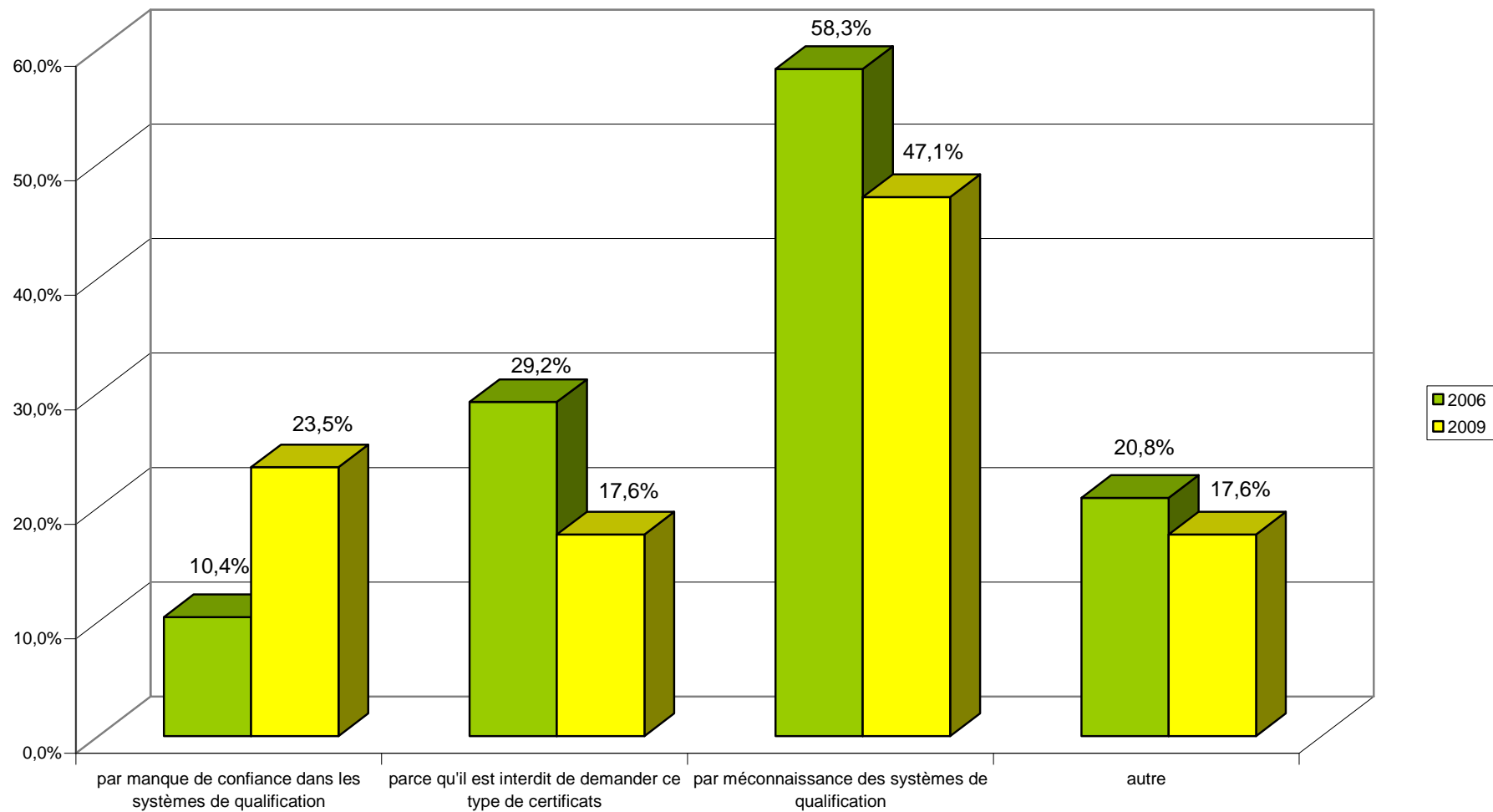
Q3 : Pour apprécier les capacités des candidats aux marchés, quel(s) document(s) demandez-vous ?



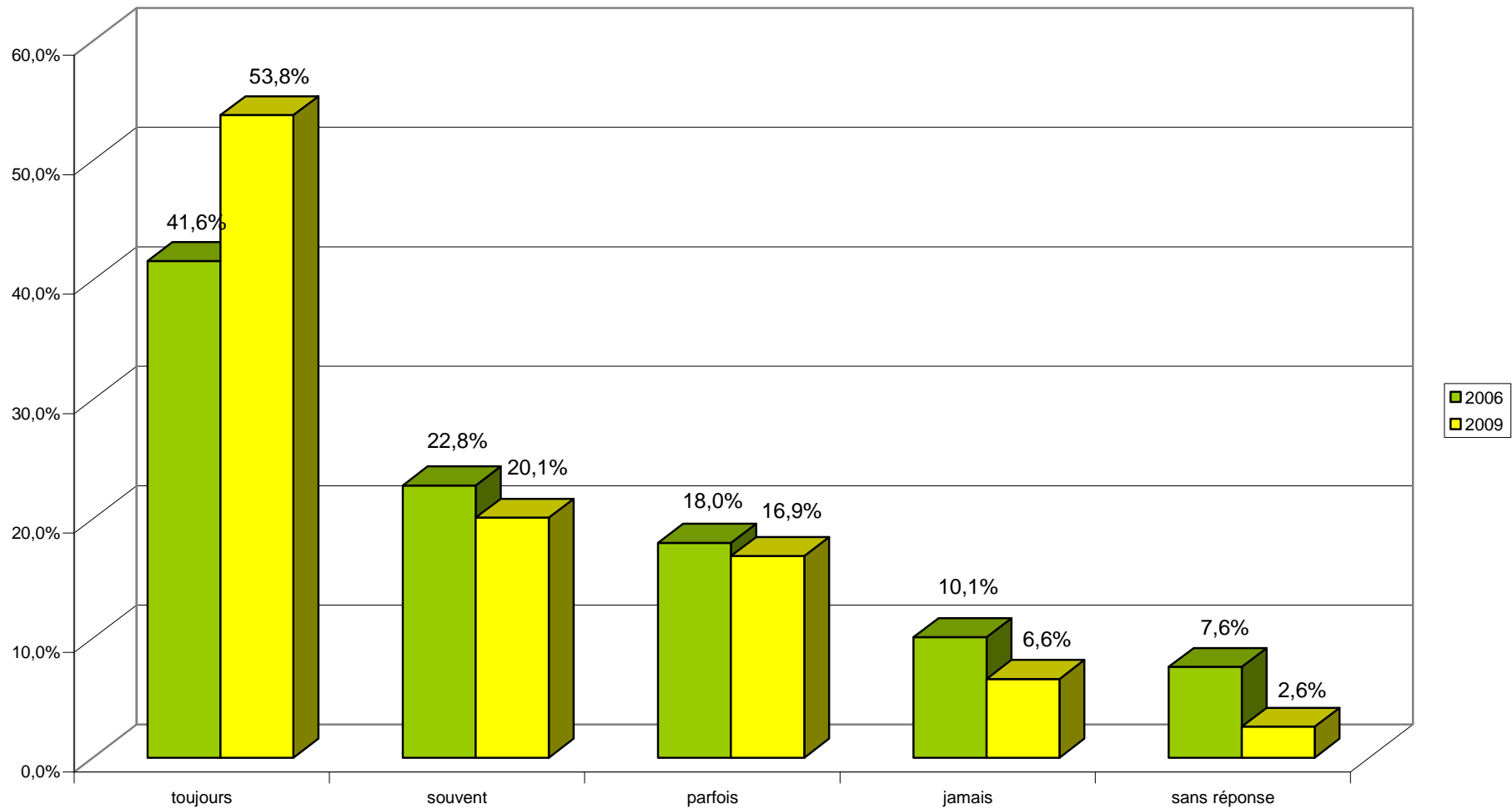
Q3.e : Pour apprécier les capacités des candidats aux marchés, demandez-vous des certificats de qualification d'entreprise ?



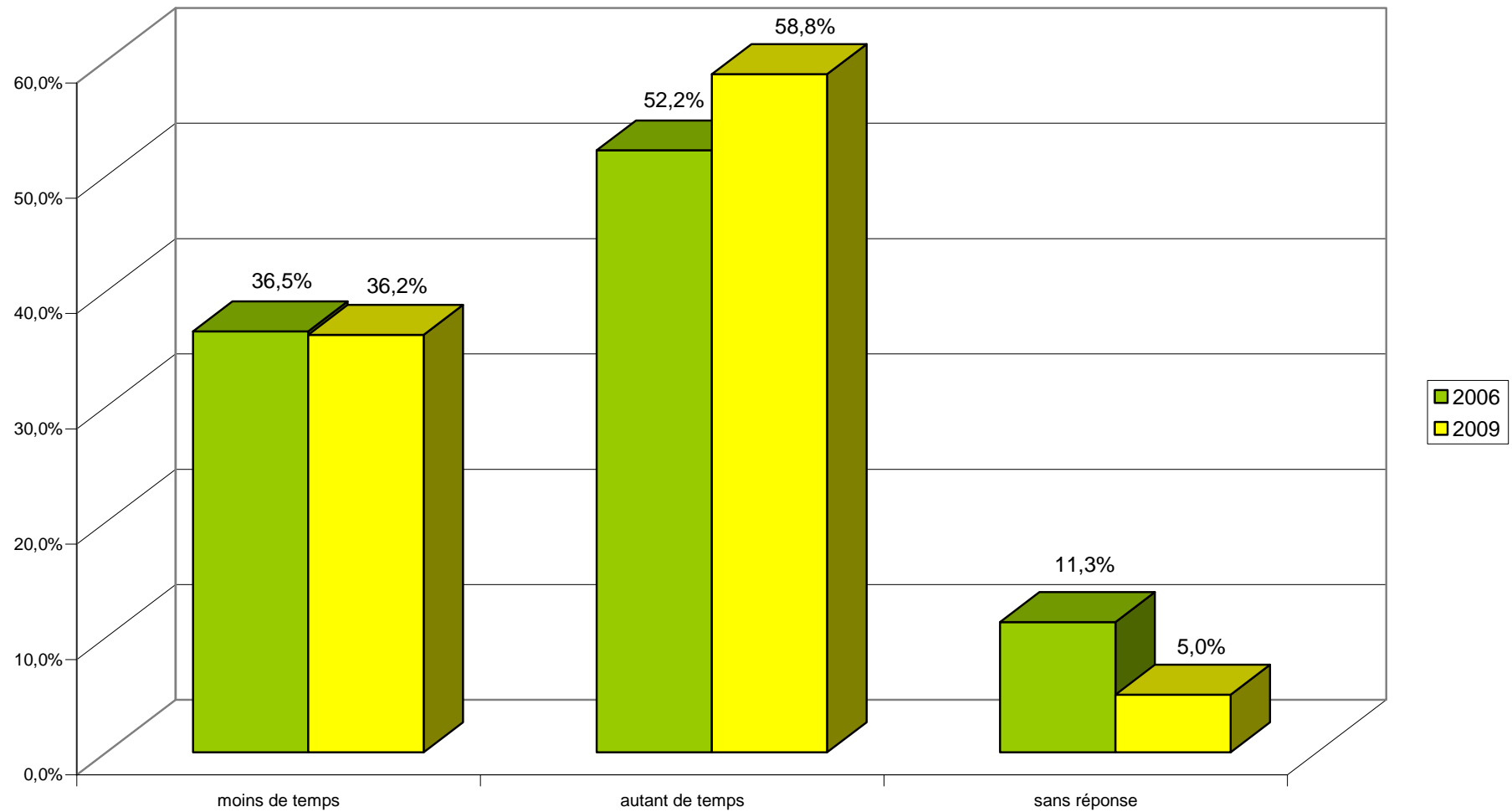
Q4 : Si vous ne demandez jamais les certificats de qualification d'entreprise, indiquez pour quelle(s) raison(s) :



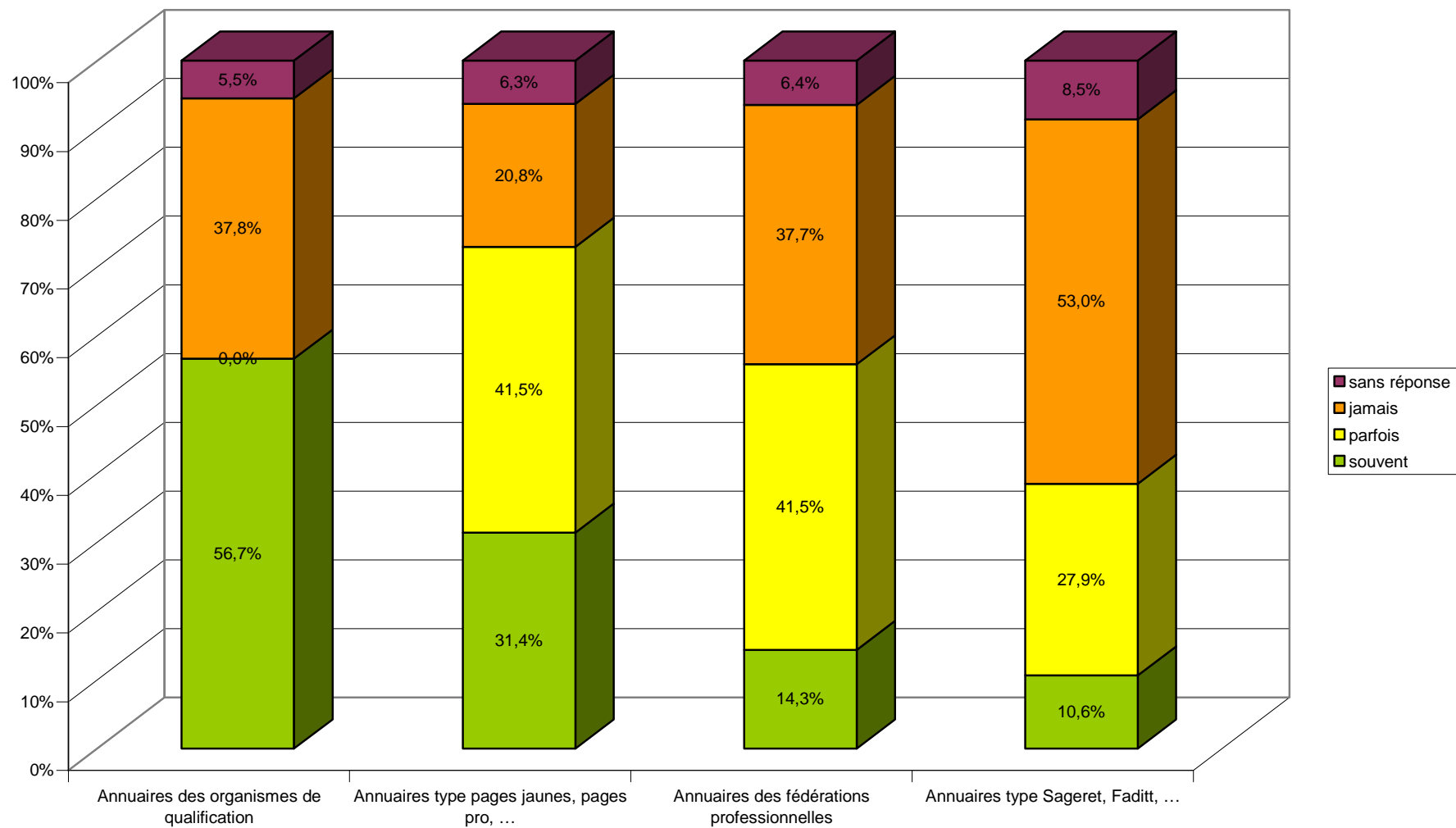
Q5 : Lorsque les candidats fournissent un certificat de qualification d'entreprise, vérifiez-vous son contenu et sa date de validité ?



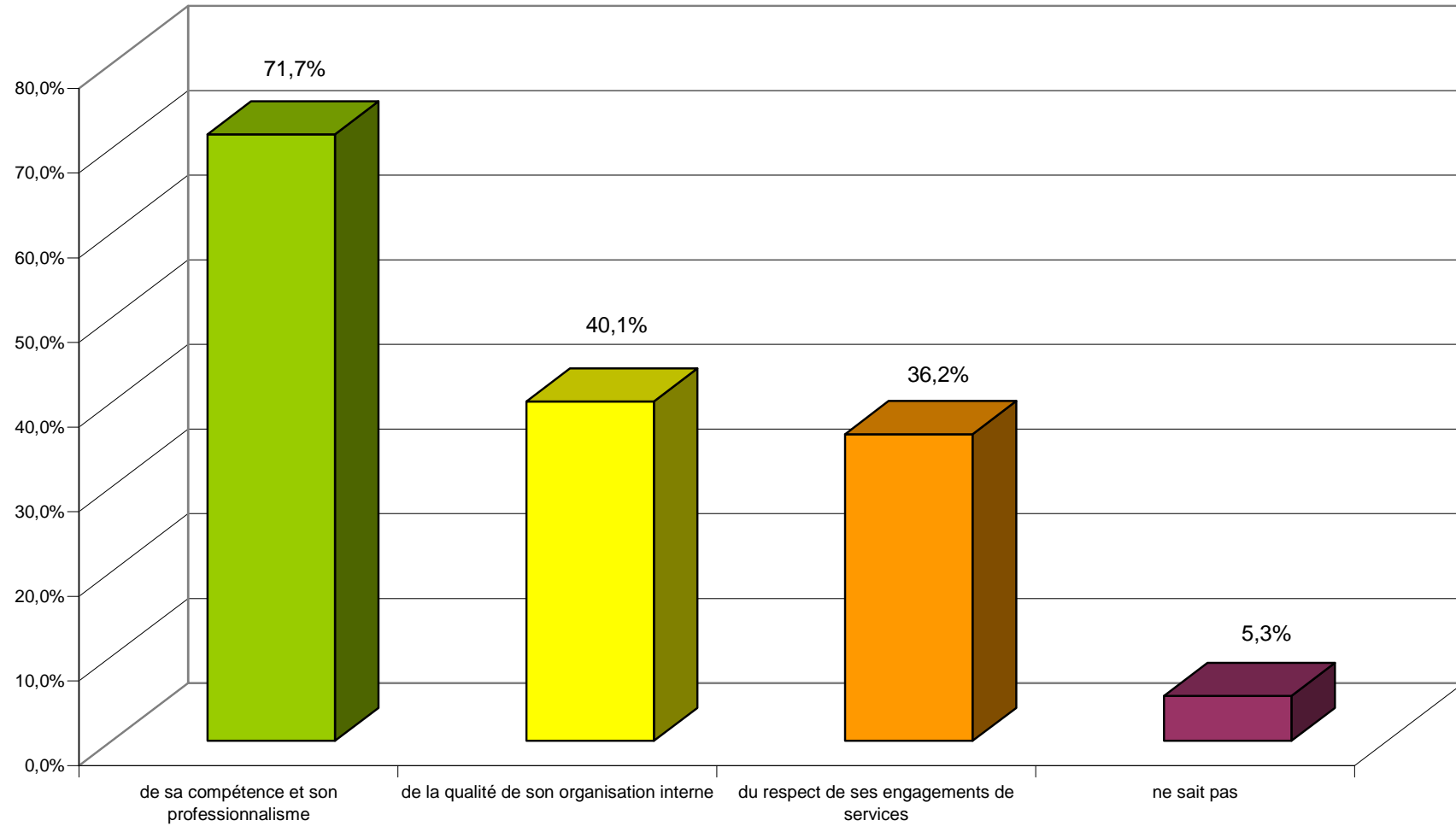
Q6 : Pour apprécier les capacités d'un candidat titulaire d'un certificat de qualification d'entreprise, passez-vous, en général :



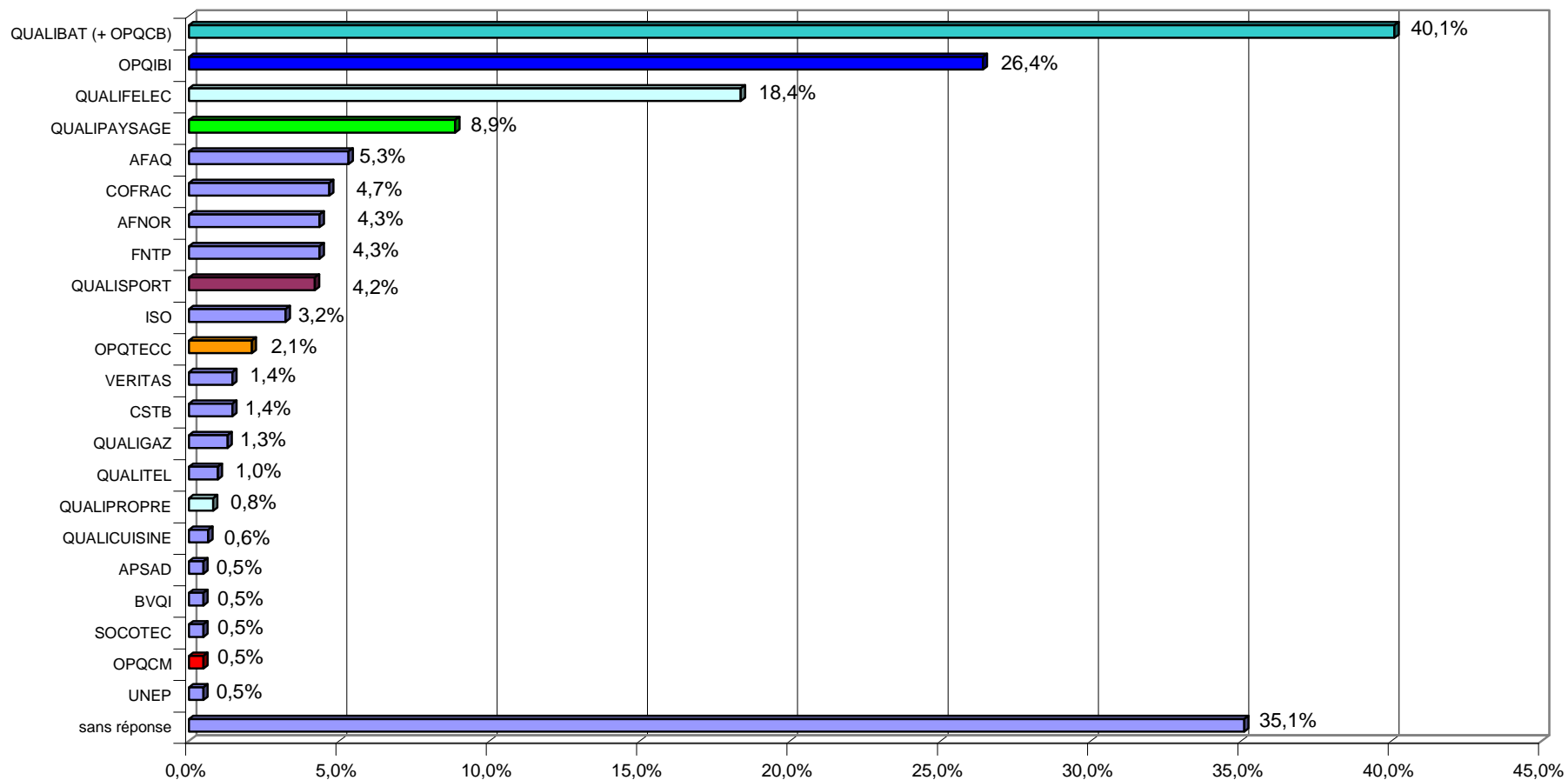
Q7 : Pour vos recherches de fournisseurs, utilisez-vous les annuaires suivants :



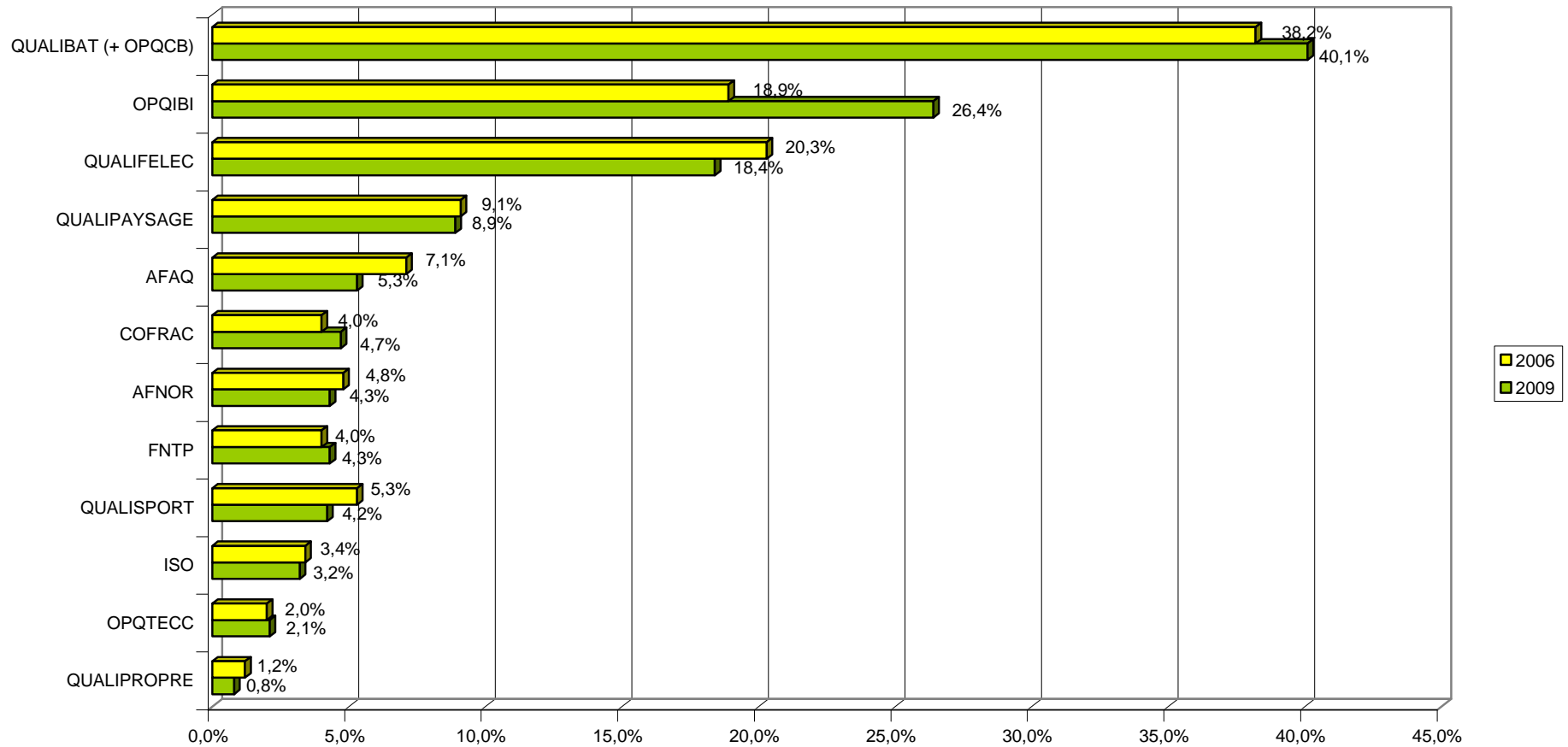
Q8 : Selon vous, un certificat de qualification délivré à une entreprise par un organisme de qualification atteste :



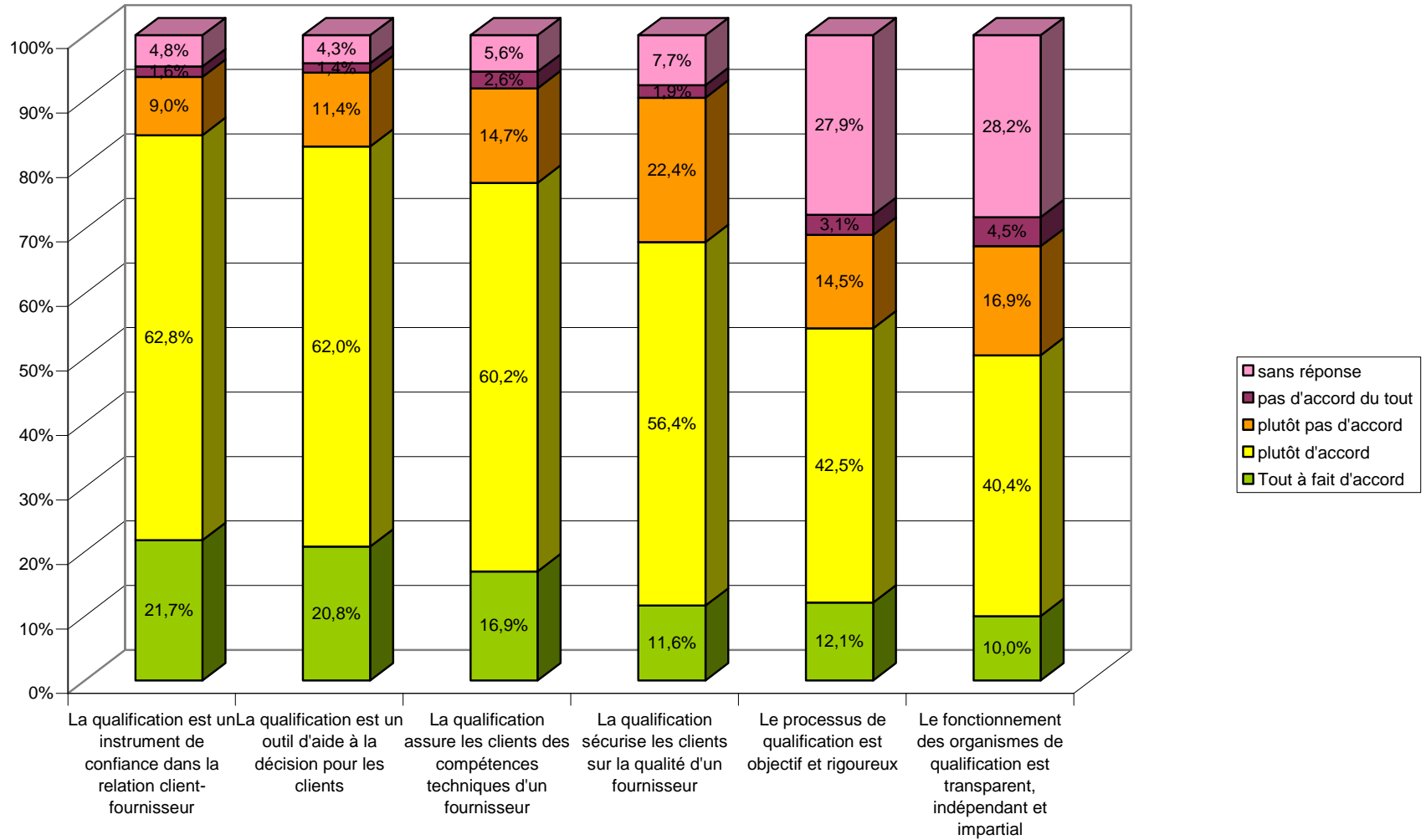
**Q9 : Quel(s) organisme(s) de qualification connaissez-vous ?
(réponses spontanées)**



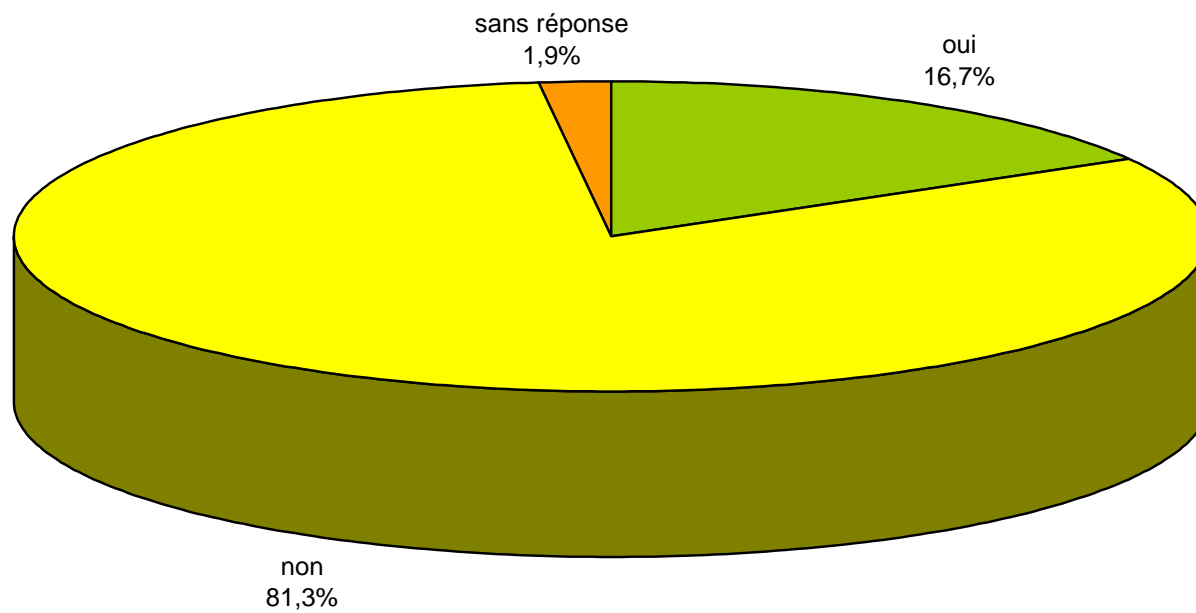
**Q9: Quel(s) organisme(s) de qualification connaissez-vous ?
(réponses spontanées)**



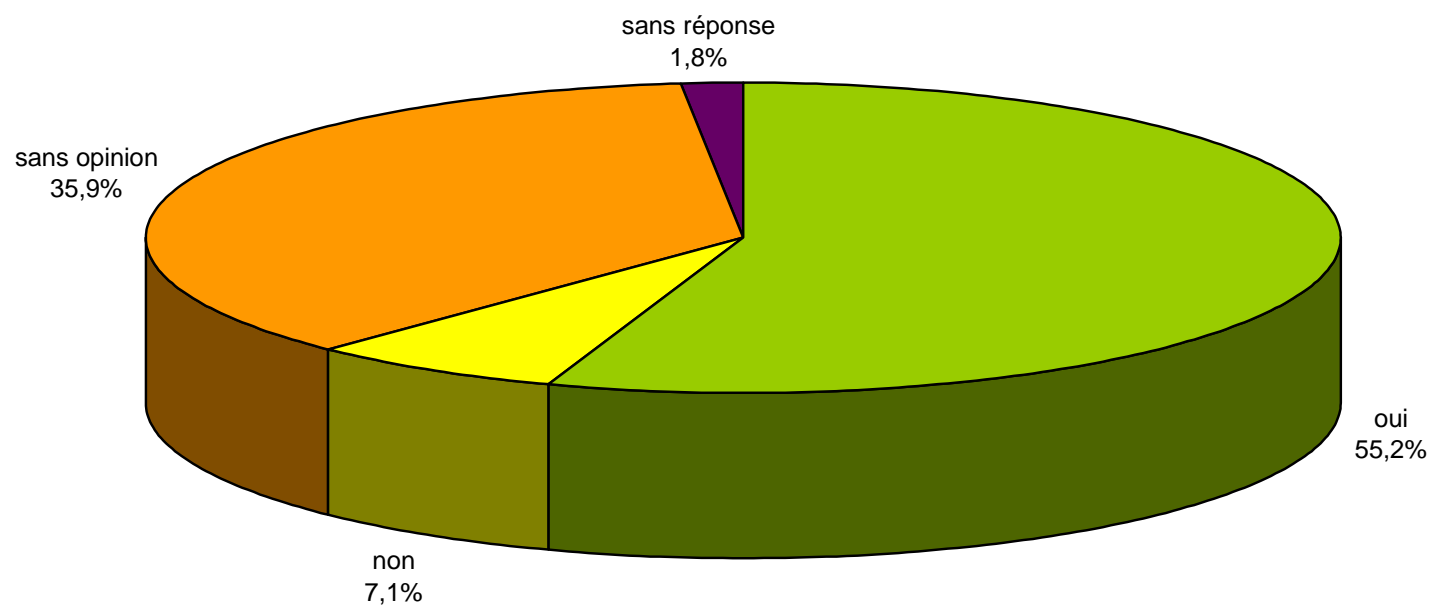
Q10 : Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?



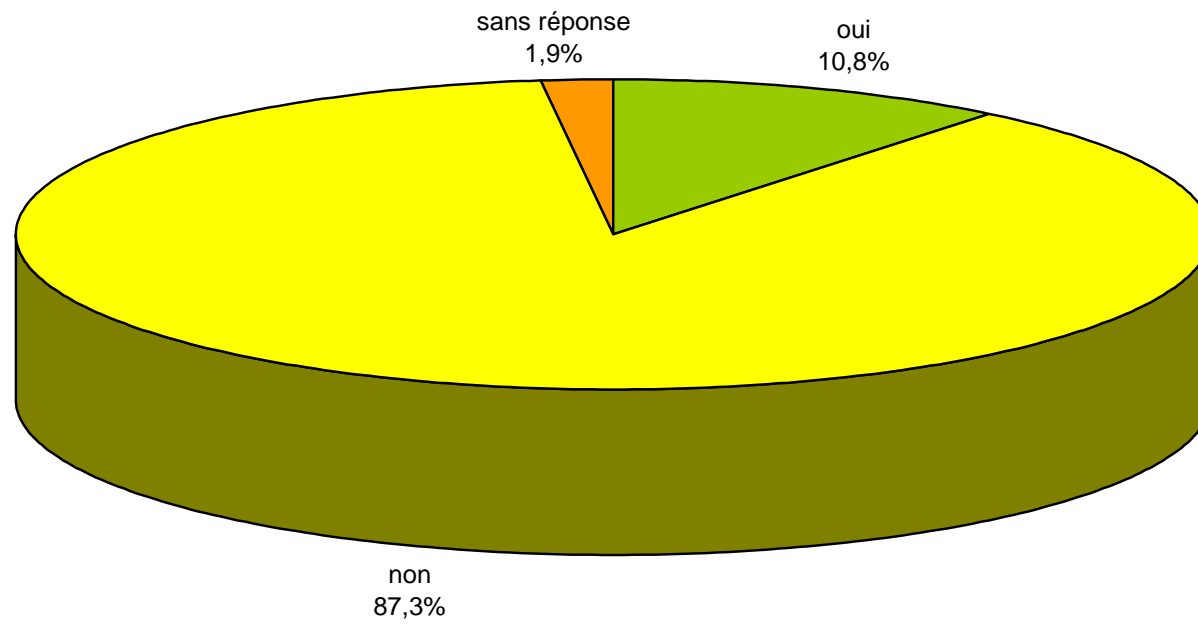
Q11 : Savez-vous que les organismes de qualification peuvent, depuis juillet 2007, demander leur accréditation par le COFRAC sur la base de la norme NF X50-091 ?



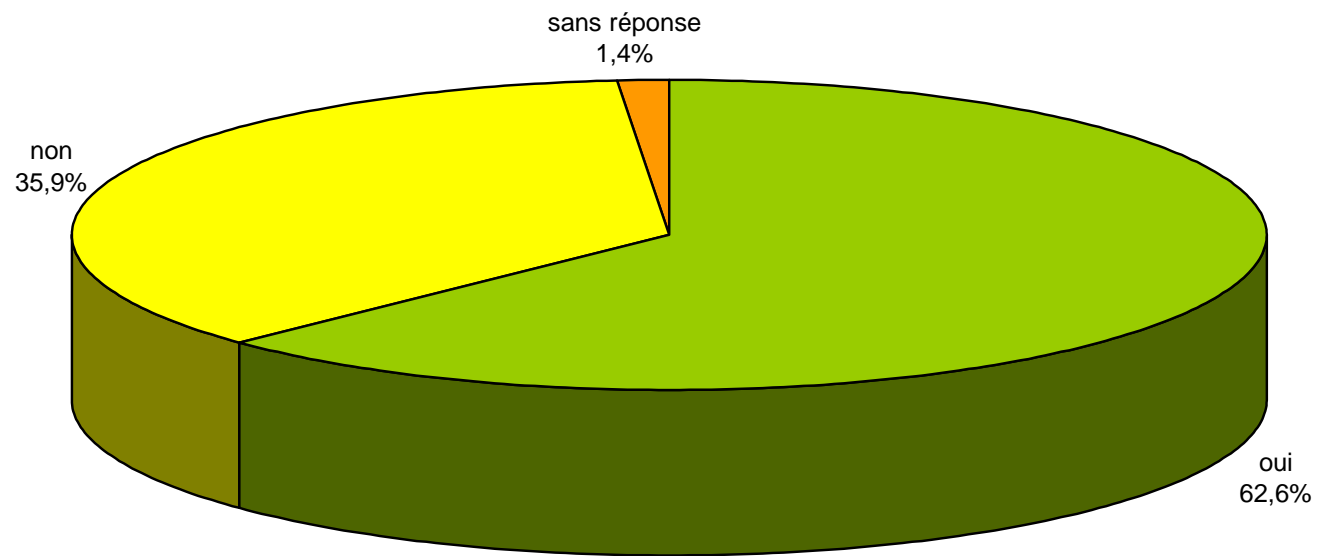
Q12 : Pensez-vous que l'accréditation des organismes de qualification par le COFRAC soit de nature à accroître la confiance des acheteurs, donneurs d'ordre et maîtres d'ouvrage à l'égard des certificats de qualification d'entreprise ?



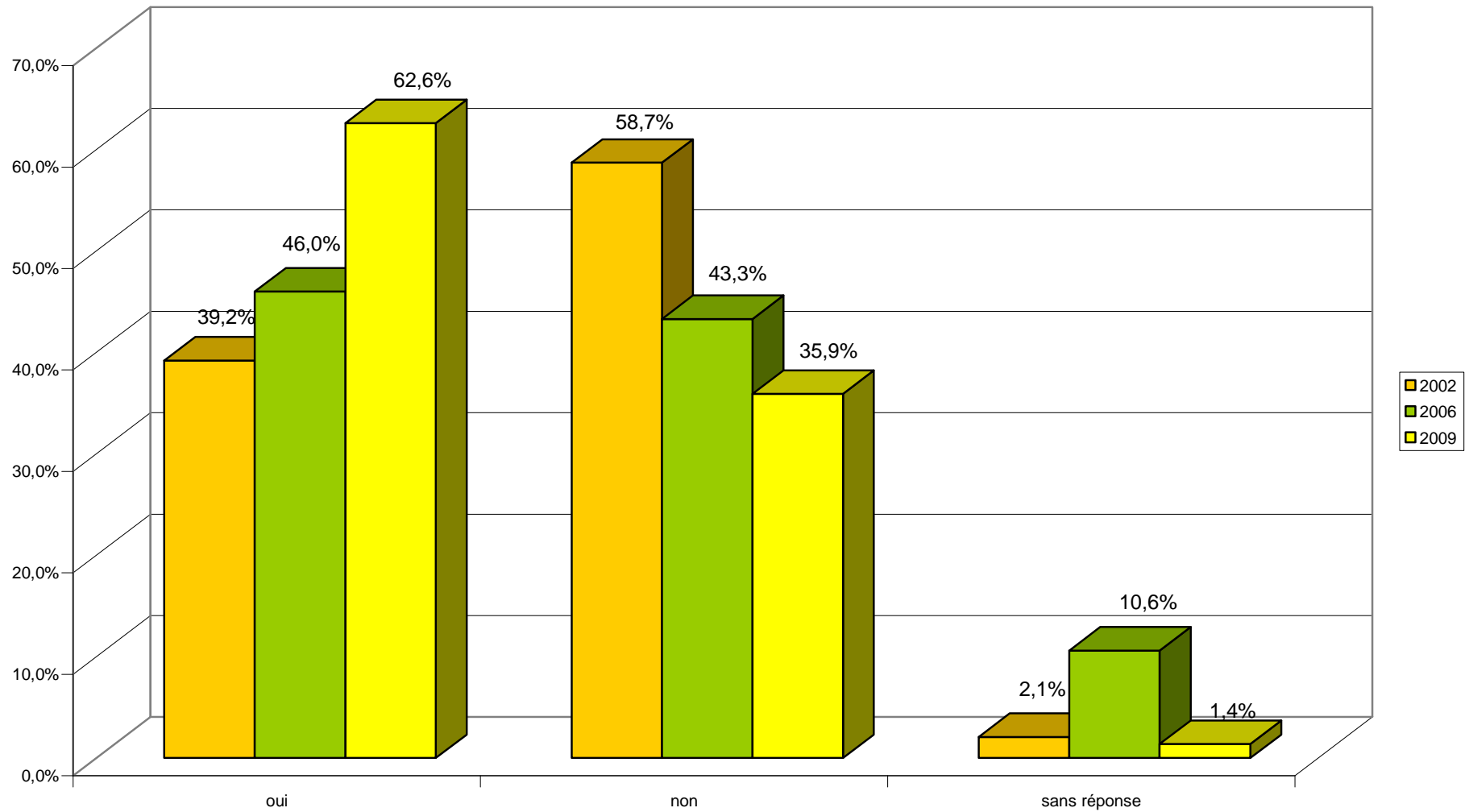
**Q13 : Connaissez-vous le portail Internet dédié à la qualification d'entreprise :
www.qualientreprises.com ?**



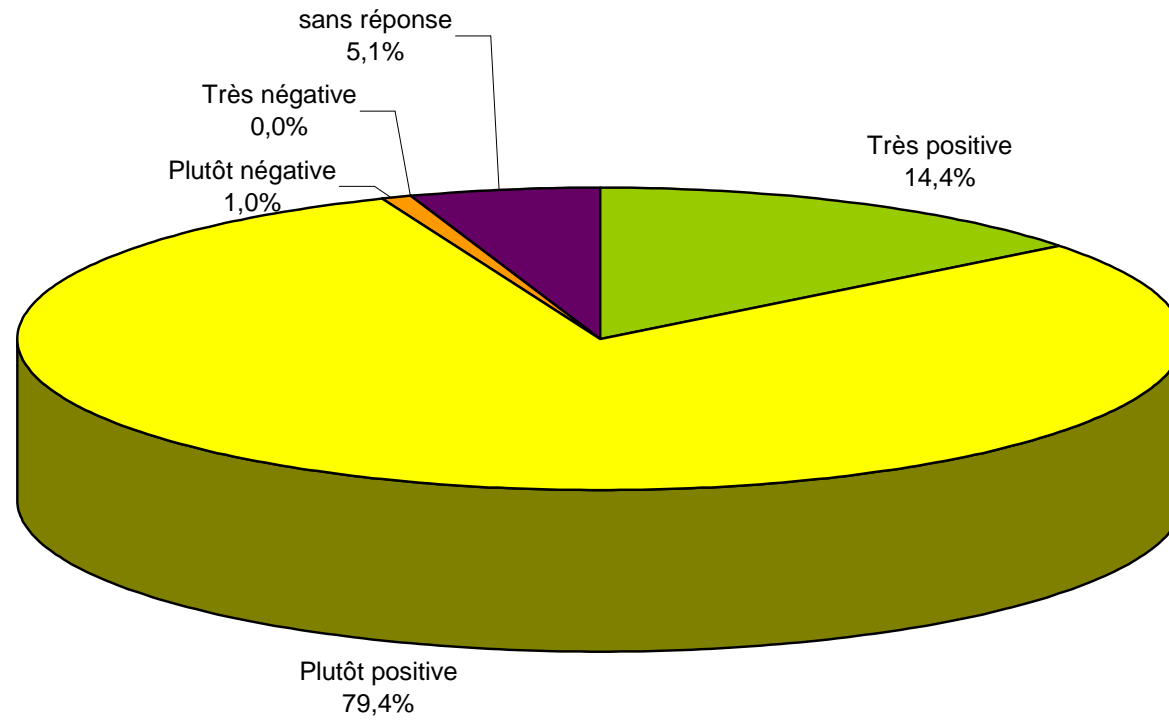
Q14 : Connaissez-vous l'OPQIBI et sa qualification pour les prestataires d'ingénierie ?



Q14 : Connaissez-vous l'OPQIBI et sa qualification pour les prestataires d'ingénierie ?



Q14.1: Si vous connaissez l'OPQIBI, quelle image en avez-vous ?



Q14.2 : Savez-vous que l'OPQIBI est accrédité par le COFRAC depuis le 1er janvier 2009 sur la base de la norme NF X50-091 ?

