



**Marché public de services relatif à
l'évaluation du principe de la reconnaissance
des formations pour Certificateurs résidentiel et Conseiller PEB
N°du marché : 2019F0406**

**PV de la Réunion de démarrage
(CA1 du 28/01/2010)**



1. Informations sur le document

- Date de réunion : 28/01/2020
- Présents :
 - Boris D'Or – Bruxelles Environnement
 - Yves Morteihan - Bruxelles Environnement
 - Isabelle Rolin - Bruxelles Environnement
 - François Dewez – Bruxelles Environnement
 - Pierre Masson – Bruxelles Environnement
 - Nicolas Cuvelier (rédacteur) – Deplasse & Associés
 - Thomas Deville – Deplasse & Associés

2. Ordre du jour

- Présentations – Tour de table
- Présentation du cadre et des objectifs du Marché
- Présentation de la méthodologie et du planning (Thomas Deville)
- Résultats attendus – livrables
- Budget (facturation)
- Agenda des prochaines réunions

3. Déroulement de la réunion

3.1. Présentations – Tour de table

La réunion s'est déroulée dans les bâtiments de Bruxelles Environnement.

Après un tour de table de présentation, les différents points de l'ordre du jour ont été abordés.

3.2. Présentation du cadre et des objectifs du Marché

Constat : la qualité des prestations des certificateurs PEB résidentiels n'est pas à la mesure de ce qui est attendu. Lors des entretiens avec les certificateurs dont les certificats n'étaient pas conformes avec le résultat attendu, il ressort que la formation de ceux-ci pourrait être une des causes de ce manque de qualité des prestations. Cette information est cependant à relativiser, les responsables de ces formations étant les seuls acteurs absents lors de ces entretiens.

Différents aspects sont à prendre en compte :

- En termes de gestion :
 - Les organismes formateurs ont une obligation de rentabilité qui rendent parfois les exigences de qualité difficiles à atteindre
 - La coordination entre Bruxelles Environnement (BE) et les organismes formateurs n'est pas toujours optimale : les calendriers que BE désire mettre en place sont parfois difficiles à mettre en œuvre par les organismes formateurs

La problématique est donc d'identifier l'origine du problème lié aux certificateurs :

- Proviens-elle de la qualité de la formation ?



TECHNICAL ENGINEERING &
MAINTENANCE CONTROL

- L'efficacité de ce système de délégation de la formation par BE vers des organismes de formation est-elle à remettre en cause ? La durée de la formation est-elle à revoir (5 jours pour être formé à un métier, n'est-ce pas insuffisant) ?

Dans le cadre de cette mission, le focus va se porter sur les certificateurs PEB Résidentiels et aux conseillers PEB (cf. cahier des charges). Dans un second temps, il sera étudié si des extrapolations aux autres volets de la PEB peuvent être réalisées (Certification PEB tertiaire par exemple).

Cette étude est donc l'occasion de se poser des questions fondamentales pour remettre ce système en question, tout en gardant à l'esprit les contraintes liées à la réalité du terrain.

Il sera donc nécessaire d'évaluer :

- La qualité de la formation proposée aux futurs certificateurs
- L'aspect approprié du type de formation proposé, et envisager des alternatives (renforcement des prérequis exigés pour être agréé, modification du protocole, formation en ligne avec examen centralisé, ...)

3.3. Présentation de la méthodologie et du planning (Thomas Deville)

3.3.1. Communication auprès des centres de formation

Une question se posant est celle de la manière de communiquer avec les centres de formation sans générer de levée de bouclier de leur part. Il sera donc nécessaire de mettre au point un discours de manière à ne pas froisser ou générer des tensions vis-à-vis des centres de formation.

4 centres de formations proposent des formations des certificateurs et de conseillers et devront donc être contactés dans le cadre de cet étude : l'EFP, Environment & Economics for Total Quality (EETQ), Syntra Brussel et Homegrade asbl.

Pour chacun de ces centres, 1 ou 2 acteurs seront interviewés : formateurs / coordinateurs. Il a été signalé qu'il n'est peut-être pas nécessaire de rencontrer tous les acteurs de chaque centre, certains d'entre eux n'étant parfois pas familier avec la thématique de la formation PEB (certains coordinateurs par exemple).

Bruxelles Environnement reviendra vers Deplasse & Associés avec les coordonnées des personnes à rencontrer pour chacun de ces organismes de formation, ainsi que des consignes pour le déroulement de ces interviews (interviews communes ou individuelles des acteurs d'un même centre, pertinence des interviews pour chacun de ces acteurs).

Il a également été signalé qu'une attention particulière devra être portée sur les formations données en néerlandais, données par Syntra. La demande pour ces formations étant faible, la rentabilité de celles-ci pour les centres de formation est donc difficile à atteindre.

Pour la communication envers les centres de formation, la stratégie proposée est d'aborder les entretiens en indiquant que le bureau Deplasse & Associés a été mandaté par Bruxelles Environnement pour réaliser une étude indépendante et neutre, en leur signifiant que Bruxelles Environnement est bien conscient des limites du système tel qu'il existe actuellement, et que des démarches sont donc en cours de manière à faire avancer les choses et améliorer le système.

Préalablement à ces entretiens, BE prendra contact de manière 'officielle' avec les centres pour leur annoncer la tenue de cet étude, réalisée en collaboration avec le bureau Deplasse & Associés.

Deplasse & Associés reviendra vers Bruxelles Environnement pour leur fournir une liste de propositions de questions à destination des centres de formation.



TECHNICAL ENGINEERING &
MAINTENANCE CONTROL

Il a été ajouté que si Bruxelles Environnement avait des suggestions de questions pour ces centres, **ils peuvent revenir vers Deplasse & Associés pour les leur transmettre.**



3.3.2. Analyse des PV d'audition des certificateurs

16h de travail ont été prévues pour cette tâche. Cependant, au vu du nombre important de ces PV d'audition (96) et du caractère non pertinent pour la mission d'une partie de leur contenu, il serait intéressant de réduire le volume de travail pour cette tâche.

Il a été proposé que Bruxelles Environnement effectue un tri parmi ceux-ci de manière à sélectionner ceux dont la pertinence pour la mission est avérée, et éventuellement ne conserver que les parties relatives à la formation des autres.

De cette manière, le temps dégagé permettrait l'audition de certificateurs, notamment ceux ayant réussi leur examen de certification (136 personnes). Les contacts avec ces autres acteurs ne nécessiteraient pas spécialement de les rencontrer, les contacts pourraient avoir lieu via email. Un email type à destination des certificateurs ayant réussi l'examen pourrait être conçu, pour autant que la quantité de travail liée à la prise de connaissance des PV soit réduite par une première analyse de Bruxelles Environnement.

Yves Morteihan reviendra vers Thomas Deville pour lui transmettre les PV pertinents durant la dernière semaine de février.

Bruxelles Environnement reviendra vers Deplasse & Associés avec la liste des 136 personnes ayant réussi l'examen, en pointant certaines personnes particulièrement intéressantes à interviewer.

Deplasse & Associés reviendra vers Bruxelles Environnement avec une proposition de mail type à destination des certificateurs ayant réussi l'examen et/ou des conseillers.

3.3.3. Entretiens avec les agents de Bruxelles Environnement

Des entretiens avec les agents de Bruxelles Environnement impliqués dans la formation PEB ont été planifiés. Initialement, il était prévu que ceux-ci soient réparti en 4 groupes. Cependant, il a été convenu que ceux-ci soient réparti en 3 groupes, pour lesquels les dates prévues de réunion sont les suivantes :

- **Le vendredi 07/02/2020 : Entretiens avec François Dewez, Pierre Masson, Nicolas Forrez**
- **Le mercredi 12/02/2020 : Entretiens avec Isabelle Rolin et Maïté Marijnissen**
- **Le mercredi 18/02/2020 : Entretiens avec Yves Morteihan et éventuellement Alexandra Mocolle**

La diminution du nombre de groupes permet ainsi de dégager du temps pour rencontrer un autre acteur important de la formation PEB, à savoir l'organisme Blue Planet Academy & Consulting bvba, en charge de l'organisation et de la tenue de de l'examen de certification, mais aussi de la réception des plaintes des certificateurs et de la formation de ceux-ci. Au sein de cet organisme, il a été conseillé de rencontrer **Mr Michaël Van Damme et Frank Delattin.**

3.3.4. Audit antérieur de la formation des certificateurs PEB

Il y a un an, suite à des plaintes à propos de la formation et des examens des certificateurs PEB résidentiels, une analyse de la formation a été réalisée par Jean-Marc Guillemeau. Cette étude a abouti à la réalisation d'un rapport, qui pourrait être utile pour estimer la qualité de la formation.

Bruxelles Environnement reviendra vers Deplasse & Associés pour leur transmettre ce rapport lors des entretiens prévus avec les agents de BE.

La lecture de ce document et, au besoin, un échange avec Jean-Marc à ce propos sera à prévoir dans cette mission.



TECHNICAL ENGINEERING &
MAINTENANCE CONTROL

3.3.5. Objectif de résultat du marché et estimatif d'heures dans l'offre

BE bien que très attentif au temps estimé par Deplasse & Associés dans son offre pour effectuer chaque partie de mission, rappelle que la commande porte sur la fourniture d'un certain résultat.

BE est conscient des dépassements que cette mission pourrait occasionner si l'étude part dans tous les sens. Cadrer l'étude sera donc nécessaire et devrait se faire en bonne collaboration avec Deplasse & Associés.



TECHNICAL ENGINEERING &
MAINTENANCE CONTROL

3.4. Budget (facturation)

Lors de la réunion de démarrage, il a été convenu de répartir la facturation comme suit :

Tranches et description			€ HTVA	tva 21%	€ TVAC
1	Facturation suite au CA1 (CA de lancement) et à la validation du PV de CA <i>Présentation méthodologie et retroplanning de la mission</i>	10%	1.540,00	323,40	1.863,40
2	Facturation suite au CA2 (CA intermédiaire) et à la validation du PV de CA <i>Présentation du Rapport intermédiaire (Objectivation du contexte + évaluation du machining)</i>	40%	6.160,00	1.293,60	7.453,60
3	Facturation suite au CA3 (CA fin de mission) et à la validation du PV de CA <i>Présentation du Rapport final : rôle et l'impact des formations dans un éventuel no-maching + Détermination d'alternatives résilientes + Pistes d'amélioration de la situation actuelle et extrapolation aux autres formations certifiantes)</i>	50%	7.700,00	1.617,00	9.317,00
TOTAL			15.400,00	3.234,00	18.634,00

3.1. Agenda des prochaines réunions

Entretiens avec les agents de BE :

- Le vendredi 07/02/2020 : Entretiens avec François Dewez, Pierre Masson, Nicolas Forrez
- Le mercredi 12/02/2020 : Entretiens avec Isabelle Rolin et Maïté Marijnissen
- Le mercredi 18/02/2020 : Entretiens avec Yves Morteahan (+ pê Alexandra Mocolo)

CA :

Réunion de démarrage (CA1)	28/01/2020
Réunion intermédiaire (CA2)	25/05/2020
Réunion de clôture (CA3)	<i>Juillet 2020 (à déterminer)</i>