Commande publique

28 mai 2015
Focus

La certification ISO 9001 d’un service marché

Cela peut sembler ésotérique à la plupart des acheteurs publics et surtout cela peut sembler inutile à certains chefs de service marchés, mais de plus en plus de collectivités s’engagent dans la certification qualité ISO 9001 de leur service de gestion de la commande publique. Nous allons étudier l’intérêt de faire certifier son service marché (I), en quoi consiste cette certification (II) et comment l’obtenir (III).

I. Pourquoi faire certifier son service marché

Dans une enquête de 2013, Syntec Numérique constatait que « 92 % des entreprises intéressées par les appels d'offres publics jugent les procédures difficilement voire très difficilement accessibles » et que « plus de la moitié des sociétés concernées affirment en effet avoir déjà constaté des pratiques abusives de la part des services d'achats publics. Parmi les dérives les plus fréquentes, les sondés citent en premier lieu la pression sur les prix, un seuil de chiffre d'affaires trop élevé pour participer ou encore l'évaluation trop importante du marché. »
De son côté, l’association Transparency International, dans son rapport de 2013 sur la lutte contre la corruption en France, pointe en particulier les marchés publics.

Dans un contexte généralisé de défiance, certaines collectivités ont décidé de rassurer les entreprises candidates aux marchés publics mais aussi le citoyen en s’engageant dans un processus de certification qualité de leur commande publique par un tiers indépendant. En France, la commune de Saint-Étienne est la première grande ville à avoir décroché la certification ISO 9002 (intégrée actuellement dans la 9001) mais nombreuses sont les collectivités à avoir entrepris cette démarché de qualité et de certification comme la ville de Cholet, le Grand Lyon, la ville de Limoges, la région Île-de-France ou la région Centre.

La certification permet de sanctionner une démarché qualité dans les processus d’attribution des marchés publics. Ce n’est donc pas un service ou une direction qui est, à proprement parler, certifiée mais le management de la qualité des services rendus par une entité.

II. Présentation de la certification ISO 9001

L’*International Organization for Standardization* est l’organisme au niveau international chargé de la normalisation. Elle conçoit et diffuse des règles standardisées à vocation internationale. Elle siège à Genève et fédère 163 organismes nationaux de normalisation. L’association française de normalisation (AFNOR) diffuse en France les normes ISO. Une norme ISO est donc une norme internationale d’application volontaire.

La famille ISO 9000 couvre les divers aspects du management de la qualité et comprend certaines des normes les plus connues de l’ISO. Elles offrent des lignes directrices et des outils aux entreprises et aux organismes qui veulent que leurs produits et services soient constamment en phase avec ce que leurs clients demandent dans une optique d’assurance de la qualité.

La norme ISO 9001 (version 2008 en cours de révision) va bientôt être remplacée par la norme ISO 9001:2015. La norme ISO 9001:2008 établit les exigences relatives au système de management de la qualité.

© Légibase Collectivités

Il s'agit de la seule norme de cette famille à pouvoir être utilisée pour la certification. L'ISO 9001 implique de mesurer la satisfaction de ses clients, c'est à dire les candidats des différentes consultations, mais aussi les services demandeurs en interne et même les corps de contrôle ou les élus de la collectivité elle-même. Mais la norme laisse libre de choisir comment.

III. Comment obtenir la certification ISO 9001

La certification ISO 9001 est délivrée par un organisme certificateur à l'issue d'un audit. La collectivité doit au préalable s'y préparer en définissant le périmètre de la certification et choisir l'organisme au moyen d'une procédure de marché public, selon le montant estimé des prestations.

Seuls les organismes de certification, agréés par le COFRAC (pour la France) peuvent soumissionner. Les prestations d'accompagnement, d'audit et de certification relèvent des services de conseils en gestion et services connexes, mentionnés à l'article 29 du Code des marchés publics. Après une phase d'examen et de mise en œuvre de réformes, l'organisme certificateur procède à un audit, et sur la base du rapport d'audit, si ses conclusions sont positives, délivre le certificat. Le certificat délivré par l'organisme certificateur, attributaire du marché, est valable 3 ans. Un audit « Qualité de suivi » par rapport à la norme Qualité ISO 9001 aura lieu chaque année. Au bout de trois ans sera organisé un audit Qualité de renouvellement.

Sources :

- « Lyon obtient la certification ISO 9001 pour ses achats » –*decision-achats.fr* n° 127
- « Certification ISO 9001 pour le service de la Commande publique » – site de la ville de Limoges
- Site internet de l'organisme ISO
- Portail de l'accréditation en France, Comité français d'accréditation (COFRAC)
- CMP, art. 29
- Transparency International, *Global corruption barometer 2013: report*

© Légibase Collectivités