



**S.BE.I – France**

**Société d'ingénierie et de labellisation du cadre de vie bâti durable**

Paris, le 22-03-09

## **Systematique du systeme de labellisation S.BE.Q**

S.BE.Q = « Sustainable Built Environment Qualification ».

« Systematique (II – N. f.) : Ensemble de vues et de methodes relevant d'un systeme de pensee », Le Petit Robert.

Les principaux principes adoptes et les principales methodes utilisees dans le systeme de labellisation S.BE.Q sont presentes a la suite.

oθo

# 1 – Principes

---

Le sujet du système de labellisation S.BE.Q est la qualité des actions ayant pour objectif le développement durable du cadre de vie bâti des territoires.

Or la notion de développement durable est tellement galvaudée qu'une certaine précaution linguistique est nécessaire et que quelques principes doivent être adoptés pour faire preuve de pertinence.

**1** – Concernant la précaution linguistique, rappelons que selon Gro Harlem Brundtland : « Le développement durable – sustainable development en anglais – est un mode de développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ».

La stricte traduction de l'expression anglaise « sustainable development », conforme à ce qui précède est « développement soutenable », sans ambiguïté en français. Mais cette expression-ci n'a pas été retenue pour des raisons probablement ridicules.

Nous utiliserons donc aussi systématiquement que possible la formule « développement souhaitable qu'on peut assumer » qui traduit correctement l'expression « sustainable development ».

Mais la formule précédente ne fait pas le poids face à l'expression lapidaire « développement durable », le sens actuel de « durable » étant bien sympathique mais n'ayant malheureusement rien à voir avec « sustainable ».

Pour ne pas parler français, comme la majorité, on utilisera « durable » comme qualificatif d'un objet : « territoire durable », sachant qu'on peut expliquer qu'en l'occurrence ce qualificatif ne réduit pas la qualification à celle de durabilité.

Cependant, on fera tout ce qui est en notre pouvoir pour qu'on ne qualifie pas de « durable » une action ou un métier, le mal ayant été fait originellement avec l'expression « développement durable », et sachant que l'insinuation de la notion de durabilité pour une action ou un métier est irréversible.

**2** – Concernant les principes, les suivants sont adoptés :

- Les dimensions intrinsèques de la politique de développement durable.
- La nécessité de l'adaptabilité du cadre de vie bâti des territoires et de ses composantes.
- La nécessité de la prise en compte permanente du rôle de la culture dans le développement durable.
- La nécessité de fonder la gouvernance des territoires durables sur les pratiques démocratiques issues du management organisé de leur développement.

Ces principes sont succinctement présentés à la suite.



# Les dimensions intrinsèques de la politique de développement durable

Le développement durable est une politique dont les dimensions intrinsèques sont « économique », « sociétale » et « environnementale ».

## a) La dimension économique.

Cette dimension se traduit d'abord dans une volonté de faisabilité économique, car les acteurs concernés doivent se placer dans une optique de réalisation. Tout discours de projet doit donc être, non un discours d'utopie, mais un discours de projet réalisable, et débouchant sur des réalisations économiquement gérables à long terme.

Cette faisabilité économique doit s'appliquer à différents niveaux :

- l'activité économique et financière du territoire pris dans son ensemble,
- les capacités financières et les fonctionnements économiques des différents acteurs, publics (les collectivités et les services publics) et privés dont les habitants et les usagers, actifs comme non actifs.

Autrement dit, il ne suffit pas de dire qu'une action est intéressante sur le plan économique de manière globale. On doit énoncer le plan sur lequel on se situe, puis vérifier la faisabilité financière en amont, en investissement comme en fonctionnement, ainsi que son adéquation aux besoins comme aux capacités financières des différentes catégories d'acteurs concernés. Bien évidemment ces analyses doivent se faire aux différentes échelles temporelles qui s'imposent.

## b) La dimension sociétale.

Le « sociétal » du développement durable cumule le « social », le « culturel » et le « dispositif social, culturel, administratif et politique ». Cette dimension du « sociétal » est classiquement oubliée dans toutes les analyses qui, trop souvent, confondent le durable et l'environnemental.

Elle peut se résumer en une expression simple : **le territoire pour tous**, ce qui traduit sur le plan spatial une injonction qui peut s'énoncer comme **faire société ensemble**. Il ne saurait y avoir de perdant dans le territoire durable, alors même que les populations concernées sont diverses dans leurs préférences, dans leurs cultures, dans leurs capacités économiques, enfin dans leurs âges comme dans leurs capacités physiques. Toute action urbaine doit se situer par rapport à sa dimension sociétale.

Se soucier des populations, c'est d'abord prendre en compte leur parole, grâce à l'expression préalable des personnes ou des groupes concernés. Le territoire durable ne peut donc être géré que de façon démocratique. Ainsi pour pouvoir être conduite, toute action devra être annoncée, puis expliquée et discutée, pour être ensuite évaluée et acceptée selon les diverses procédures existantes.

Par ailleurs, les territoires, renfermant des éléments de toute nature, ne sont jamais homogènes. Alors, tout déséquilibre marqué dans un domaine quelconque ou dans un secteur donné d'un territoire sera, de façon inéluctable, compensé par des déséquilibres inverses sur d'autres. D'où la nécessité de mesures permettant, soit de gérer cette situation au mieux, soit de la stabiliser, voire de la corriger. Cela peut parfois même conduire, dans certains cas, à des actions volontaristes dites de mixité sociale ou fonctionnelle, qui doivent être clairement définies et appréciables par des instruments de mesure adéquats.

Bien évidemment la partie sociale de la dimension sociétale inclut un principe de sécurité globale, concernant les personnes comme les biens.

### **c) La dimension environnementale.**

Bien connue, cette dimension croise par ailleurs les principes d'économie sur le long terme, comme la nécessité de penser à des contextes de pénurie ou de dégradation de tel ou tel bien naturel, ce qui concerne au premier chef l'eau et les matières premières fossiles. Elle est d'ores et déjà explicitée, par exemple dans les agendas 21, avec des axes clairs de mise en œuvre, par des villes soucieuses d'apporter leur contribution à la protection de l'environnement.

Par ailleurs la dimension environnementale du développement durable du cadre de vie bâti de territoires comporte toujours des composantes techniques, avec des possibilités permanentes d'innovation susceptible de faire évoluer les pratiques comme les références antérieures. Mais il faut se rappeler que les moyens techniques d'une politique de développement durable, qui participent aux évolutions globales de la société, dépassent ceux strictement dédiés à la protection de l'environnement, et que les innovations techniques peuvent venir de là où on ne les attend pas.



## **La nécessité de l'adaptabilité du cadre de vie bâti des territoires et de ses composantes**

Avec le développement durable, il est question de traiter de la qualité d'une entité dans son inéluctable évolution. C'est-à-dire que cette qualité doit avoir comme une de ses caractéristiques la possibilité de satisfaire une exigence-clé : maîtriser au mieux l'évolution de l'entité – un territoire ou un bâtiment – qu'on souhaite durable, c'est-à-dire qu'on souhaite voir contribuer à une politique de développement durable.

Comment maintenir la qualité globale de l'entité précédente dans un contexte futur marqué par des incertitudes en tout genre ? Par l'affirmation d'un principe d'adaptabilité.

En effet les contextes économique, politique et technique évoluent et les goulots d'étranglement de toute nature se détendent, ou au contraire s'aggravent. Il faut donc pouvoir conserver en permanence des facultés d'adaptation, qui nécessairement se déclinent différemment dans le temps, selon les différents types d'échéance, pour faire face à de nouvelles exigences comme à des contraintes émergentes, ainsi que pour pouvoir mobiliser au mieux les innovations en tout genre qui forment la trame de la vie collective.

◦θ◦

## **La nécessité de la prise en compte permanente du rôle de la culture dans le développement durable**

Il ne peut y avoir d'action substantielle et durable qui ne soit pas d'abord en harmonie avec l'ensemble du système de valeurs d'une société, ce qu'on peut résumer ici sous le mot « culture ».

Plusieurs d'entre elles ont déjà été évoquées, comme la croyance en la démocratie, et donc au progrès par le débat, ou comme la nécessité de maintenir une certaine cohérence sociétale. Et cette question culturelle sera de fait toujours présente. Il en ira ainsi, par exemple, de l'attention portée au patrimoine culturel, de la valeur symbolique des espaces publics et des priorités respectives données à des valeurs privées, comme le désir d'intimité, par rapport à des approches valorisant surtout ce qui est vie collective. C'est également dans ce cadre que l'on retrouve l'attention portée à la diversité des cultures présentes en un endroit donné, comme à leur modalité de prise en compte dans les choix effectués comme dans les solutions retenues.

Sans que cette question de la culture, d'ailleurs avec ses spécificités selon chaque pays, chaque région, chaque ville, ne soit énoncée de façon systématique dans chacun des objectifs, elle y sera en fait toujours présente, soit en amont pour les choix eux-mêmes, soit en aval pour les solutions qui en découleront.

◦θ◦

## **La nécessité de fonder la gouvernance des territoires durables sur les pratiques démocratiques issues du management organisé de leur développement**

« Gouvernance (1987, anglais *governance*, du français) : Manière de gouverner, exercice du pouvoir pour gérer les affaires nationales » Le Petit Robert.

Encore un vieux mot français qui nous revient par l'anglais avec une connotation de modernisme, agrémentée d'un soupçon de relent démagogique par l'évocation de son fondement sur de « bonnes » pratiques.

Le problème est que les bonnes pratiques évoquées sont toutes relatives à des procédures de sollicitation des citoyens concernés où il n'y a pas l'ombre d'un « exercice du pouvoir pour gérer les affaires ... locales ». C'est bien le cas des procédures de concertation, même affublées des habits neufs de la participation. Comment les comités de quartiers, par exemple, peuvent-ils s'intégrer dans l'exercice de définition d'une politique de développement local ? Car la participation à l'exercice du pouvoir de gestion n'est réel que si elle commence par la participation à l'exercice de définition.

Les pratiques démocratiques qui peuvent fonder la gouvernance des territoires durables doivent correspondre à des pratiques de gestion impliquant de manière organisée (1) les structures de pouvoir concernées, (2) les forces économiques qu'on peut impliquer, (3) les citoyens qu'on peut concerner, (4) les grands opérateurs et investisseurs qu'on peut impliquer.

Soyons sans ambiguïté, on ne concernera réellement un citoyen dans une pratique de gestion du développement durable d'un territoire que s'il a été impliqué dans l'exercice de définition de la politique de développement local correspondante en tant qu'expert sollicité comme les autres, lui pour son expertise d'utilisateur ou d'usager des bâtiments ou des équipements composant ou devant composer le territoire.

Cette mobilisation des citoyens n'est possible que si le développement durable d'un territoire est organisé, dès la définition de la politique de développement durable correspondante, par un système de management précisément défini à cette fin.

L'existence opérationnelle d'un tel système de management est nécessaire mais pas suffisante. Il faut de plus que les citoyens soient consultés au moment de la décision de l'application de la politique de développement durable concernée. Mais ceci est un autre problème.



## 2 – Méthodes

---

Le sujet du système de labellisation S.BE.Q est la qualité des actions ayant pour objectif le développement durable du cadre de vie bâti des territoires.

Lorsqu'on pose le problème de la qualité d'une entité – une action, en l'occurrence –, on en pose en fait simultanément deux : ceux de la définition et de l'assurance de la qualité de l'action.

### **1 – Les méthodes utilisées pour la résolution du problème de la définition d'une certaine qualité d'une action donnée.**

Rappelons la définition de la qualité d'une entité : « La qualité d'une entité est l'ensemble des caractéristiques de cette entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire une exigence » (G. OLIVE, d'après la norme NF EN ISO 8402 de 07-95).

La résolution du problème de la définition d'une certaine qualité d'une entité donnée est obtenue par la production de trois définitions successivement :

- la définition formelle de cette qualité, consistant à spécifier la définition générale précédente en précisant l'entité ayant cette qualité et la formulation générale de l'exigence qu'on souhaite voir satisfaite,
- la définition exigentielle, consistant à détailler autant que nécessaire l'exigence qu'on souhaite voir satisfaite,
- la définition explicite, consistant à définir les caractéristiques de l'entité ayant cette qualité. La production de cette définition correspond à la caractérisation de l'entité ayant cette qualité.

Pour la production de ces trois définitions, trois méthodes sont systématiquement utilisées :

- une approche systémique de tous les objets d'étude à prendre en considération, pour être en cohérence avec leur nature.
- une approche globale de tous les objets d'étude à prendre en considération, pour ne pas fausser les définitions résultantes.
- une analyse typologique de tous les objets d'étude à prendre en considération, pour la pertinence des définitions résultantes.

Concernant la définition formelle de la qualité de développement durable d'une action donnée, une approche « Exigence – Effets concernés – Causes – Entité » est utilisée pour préciser au mieux la définition du système « exigence » et du système « entité "action" ».

Concernant la définition exigentielle de la qualité de développement durable d'une action donnée, une approche « Exigences – Moyens – Exigences » est utilisée pour faire l'étude relationnelle des moyens de réalisation des conditions de satisfaction du système exigentiel retenu pour l'action.

Concernant la définition explicite de la qualité de développement durable d'une action donnée :

- les deux approches suivantes sont utilisées pour l'identification des caractéristiques de l'entité « action » :
  - une approche « Exigence – Moyens de réalisation ». Cette démarche inductive permet le repérage des principaux moyens de réalisation des conditions de satisfaction d'une exigence donnée.



- une approche « Moyen de réalisation – Paramètres de chaque type de traitement de chaque moyen de réalisation ». Cette démarche inductive permet le repérage des principales variables de réalisation des conditions de satisfaction de l'exigence donnée.
- une approche qualitative de la définition des caractéristiques de l'entité « action » ou « approche qualitative de la qualité » est utilisée pour la définition des caractéristiques de l'entité « action ».
- les deux règles suivantes sont utilisées pour la formulation des caractéristiques de l'entité « action » :
  - un regroupement de certaines caractéristiques élémentaires dans une caractéristique ayant une représentation par profils pour permettre des agrégations progressives de caractéristiques élémentaires homogènes sans perdre de l'information.
  - une formulation suffisamment générique des caractéristiques élémentaires pour permettre une caractérisation pertinente de la qualité d'une action spécifique.

Comme le système de labellisation S.BE.Q est développé pour être applicable à un niveau supranational, la définition des caractéristiques – la caractérisation – de l'entité « action » doit d'une part être le fait d'une procédure générale et d'autre part tenir compte intelligemment des spécificités de nature et de contexte des actions soumises à la labellisation. Pour cela, une organisation supranationale de la caractérisation des actions est utilisée.

## **2 – Les méthodes utilisées pour la résolution du problème de l'assurance d'une certaine qualité d'une action donnée.**

La labellisation d'un ensemble donné d'un ou plusieurs types d'actions exercées sur un ensemble donné d'un ou plusieurs types d'entités, consiste en l'assurance de la qualité des actions menées. Or cette assurance ne peut prendre que la forme de l'assurance de la capacité d'appliquer correctement un ensemble d'une ou plusieurs démarches d'actions prédéfinies servant de référentiel d'organisation des actions menées.

Pour la définition de toutes les démarches d'actions spécifiques nécessaires au système de labellisation S.BE.Q, une méthode de spécification de la démarche D2C® est utilisée.

Enfin, une procédure de labellisation unique du système de labellisation S.BE.Q est utilisée.

Les méthodes soulignées sont succinctement présentées à la suite.



## Approche systémique de la qualité des actions

La qualité d'une action ne peut être réduite à l'ensemble de ses caractéristiques puisqu'on doit, pour être pertinent, tenir compte des relations entre ces caractéristiques, de la frontière entre ces caractéristiques et des caractéristiques d'autres entités, de la dynamique de ces caractéristiques.

En fait la qualité d'une action correspond au système de ses caractéristiques, un système étant un ensemble particulier à propos duquel on prend en considération non seulement ses éléments constitutifs, mais aussi les relations qui existent entre ses éléments, la frontière entre cet ensemble et le reste, sa dynamique globale.

D'où la règle de l'approche systémique.

◦θ◦

## Approche globale de l'objectif de qualité des actions

Lorsqu'on remarque que la qualité d'une action est par essence complexe, c'est qu'on repère entre autres que les caractéristiques de cette qualité doivent être considérées systématiquement comme les éléments d'un ensemble indissociable. Cette globalité doit être opératoire aussi bien dans l'ordre de la pensée que dans celui de l'action ultérieure.

Une démarche, malheureusement encore classique, d'intégration progressive des exigences de qualités spécifiques ne permet certainement pas de trouver des solutions finales, optimales technico-économiquement, car cette démarche suppose de faire des corrections successives toujours pénalisantes. C'est la démarche d'intégration progressive par corrections successives. On est donc amené à adopter une démarche de conception globale par concrétisation progressive, c'est-à-dire que toutes les exigences de qualités spécifiques doivent être prises en compte dès le début de la conception d'une action mais sous une forme adaptée à l'état de maturation du projet, qui devient progressivement de plus en plus concret.

D'où la règle du recours à la notion de globalité.

◦θ◦

# Analyse typologique d'un système

L'analyse typologique consiste à définir les composantes d'un système pour qu'elles :

- constituent un ensemble exhaustif,
- soient aussi homogènes que possibles.

◦θ◦

## **Approche « Exigence – Effets concernés – Causes – Entité »**

Rappelons que la définition formelle d'une qualité particulière d'une entité donnée est la spécification de la phrase « La qualité particulière d'une entité donnée est l'ensemble des caractéristiques de cette entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire une exigence particulière ».

Pour définir au mieux les deux systèmes « exigence » et « entité », il faut identifier leurs composantes de manière aussi exhaustive que possible.

Pour cela, on utilisera l'approche « Exigence – Effets concernés – Causes – Entité », qui consiste à se poser successivement les questions suivantes :

- Quels sont les effets que l'on considère devoir être soumis au système « exigence », étant donné la nature du système « entité » ? Il s'agit là de la question de l'objet de l'influence du système « entité ». La réponse à cette question permet de préciser le système « exigence ».
- Quels aspects de l'entité provoquent ces effets ? Il s'agit de la question du sujet d'influence concerné par le système « exigence ». La réponse à cette question permet de préciser le système « entité ».

◦θ◦

## Approche « Exigences – Moyens – Exigences »

Rappelons que la définition exigentielle d'une qualité particulière d'une entité donnée est la définition de l'exigence particulière nommée dans la définition formelle d'une qualité particulière d'une entité donnée. Par "exigence", on entendra aussi "demande" ou "besoin", bien qu'ils correspondent à des représentations différentes d'un même aspect de la réalité.

L'approche « Exigences – Moyens – Exigences » est utilisée pour élaborer la définition exigentielle d'une qualité particulière d'une entité donnée.

Elle consiste, pour un ensemble d'exigences, à :

- identifier les moyens de réalisation des conditions de satisfaction de chaque exigence et les contraintes agissant sur ces moyens,
- en déduire la nature des relations existant entre les différentes exigences.

Cette approche est issue de la problématique des contraintes et en reprend les éléments suivants :

- Définition des conditions de satisfaction d'une exigence :  
Une exigence donnée concerne des phénomènes représentables par une fonction phénoménale, fonction de variables, appelées variables de définition des conditions de satisfaction de l'exigence donnée. Cette exigence impose à ces variables un ensemble de contraintes, appelées contraintes de définition des conditions de satisfaction de l'exigence donnée.
- Réalisation des conditions de satisfaction d'une exigence :
  - Par le biais des phénomènes en cause, chacune des variables de définition précédentes est fonction de variables, appelées variables de réalisation des conditions de satisfaction de tout ou partie de chacune des exigences d'un groupe d'une ou plusieurs exigences, dont l'exigence donnée initiale. Ces variables de réalisation correspondent aux paramètres de traitement des moyens de réalisation de l'entité, afin d'assurer les conditions de satisfaction de tout ou partie de chacune des exigences du groupe d'exigences précédent.
  - L'ensemble des contraintes de définition des conditions de satisfaction de l'exigence donnée initiale a des implications sur les variables de réalisation des conditions de satisfaction de tout ou partie de chacune des exigences du groupe d'exigences précédent en leur imposant des contraintes, appelées contraintes de réalisation des conditions de satisfaction de l'exigence donnée initiale.
  - Ainsi, les variables de réalisation des conditions de satisfaction de l'exigence donnée initiale sont soumises à un ensemble de certaines des contraintes de réalisation des conditions de satisfaction du groupe d'exigences précédent, dont l'exigence donnée initiale.
- Réalisation des conditions de satisfaction d'un ensemble d'exigences données :  
L'ensemble des variables de réalisation des conditions de satisfaction d'un ensemble d'exigences données sont les caractéristiques de l'entité concernée par cet ensemble d'exigences données, ces caractéristiques étant soumises à un ensemble de certaines des contraintes de réalisation des conditions de satisfaction du groupe d'exigences précédent, dont l'exigence donnée initiale.

De ce qui vient d'être dit, on peut en déduire les types suivants de relations entre les éléments d'un ensemble exigentiel :

- Si les moyens de réalisation des conditions de satisfaction d'une exigence ne concernent que cette exigence, alors cette exigence est indépendante et ne peut pas être agrégée à d'autres exigences.
- Si plusieurs exigences ont les mêmes moyens de réalisation de leurs conditions de satisfaction, alors ces exigences peuvent peut-être être agrégées.
- Si plusieurs exigences ont en commun un ou plusieurs moyens de réalisation de leur satisfaction, mais pas tous, alors l'agrégation de ces exigences n'est pas évidente.

◦θ◦

## Approche qualitative de la qualité des actions

La qualité d'une action est par essence complexe, puisqu'on tient compte de la qualité de l'objectif et du résultat de l'action, mais aussi de la qualité de son management. Aussi, les caractéristiques de cette qualité ont de fortes chances d'être hétérogènes.

Par exemple, certaines caractéristiques de la qualité d'une action sont quantifiables, mais pas toutes. Ainsi l'aménité d'un lieu n'est pas quantifiable mais qualifiable : l'aménité d'un lieu particulier est irremplaçable.

En revanche, une quantification est toujours qualifiable : la concentration gazeuse de l'odeur de chocolat peut être considérée comme désagréable au-delà d'un certain niveau et/ou d'une certaine durée de perception.

En conséquence, les évaluations de certaines caractéristiques hétérogènes de la qualité d'une action ne peuvent être confrontées puis agrégées que si elles utilisent toutes le même critère d'évaluation, qui ne peut être que qualificatif d'après ce qui précède. On peut alors aboutir à un profil d'évaluation dépendant de l'ensemble des critères qualitatifs d'évaluation. On peut même aboutir à une note globale d'évaluation si on peut définir un critère qualitatif d'évaluation unique pour toutes les caractéristiques de la qualité d'une action.

Or il existe au moins un critère qualitatif d'évaluation utilisable pour toutes les caractéristiques de la qualité d'une action : le critère d'importance.

On peut alors travailler sans difficulté sur une échelle d'évaluation allant de « négligeable » à « très important », en traitant de l'importance d'une entité, d'une exigence, d'un objectif ou d'un moyen, d'un effort ou d'une action de manière plus générale.

On peut donc affirmer que l'évaluation de la qualité d'une action ne peut être pertinente que par l'utilisation de critères d'évaluation qualitatifs.

D'où la règle de l'approche qualitative de la qualité.

◦θ◦



## **Organisation supranationale de la caractérisation des actions**

Comme on veut se mettre d'entrée de jeu au niveau d'une labellisation supranationale, il faudra, pour définir un ensemble global pertinent de caractérisation des actions, que l'entité responsable de la labellisation :

- considère que certaines caractéristiques sont valables pour tous les pays concernés. On parlera de « caractéristiques supranationales ». Il définira les modalités d'évaluation valables pour tous les pays concernés.
- considère que les autres caractéristiques sont spécifiques à des pays particuliers. La détermination et les modalités d'évaluation de ces « caractéristiques nationales » seront discutées entre chaque pays concerné et l'organisme, puis acceptées conjointement.

◦θ◦

## Méthode de spécification de la démarche D2C®

Par la suite les ensembles seront des ensembles d'un ou plusieurs éléments.

Rappelons qu'une démarche d'actions consiste, pour un ensemble donné de types d'actions ayant pour objet un ensemble donné de types d'entités et intégrant une exigence donnée de qualité, d'une part à définir un objectif de qualité pour l'ensemble des actions menées, et d'autre part à définir et utiliser un système de management des actions menées, l'un et l'autre adaptés à l'ensemble des entités qui sont l'objet des actions menées, afin d'obtenir une qualité optimale dans le contexte particulier de cet ensemble d'actions menées.

La démarche D2C® a été définie de manière générique pour :

- les opérations de construction des bâtiments intégrant une exigence de qualité environnementale,
- les opérations d'adaptation des bâtiments intégrant une exigence de qualité environnementale,
- les activités de gestion des bâtiments intégrant une exigence de qualité environnementale,
- les projets d'aménagement et/ou de renouvellement du cadre de vie bâti des territoires intégrant une exigence de développement durable.

La méthode de spécification de la démarche D2C® aux besoins du système de labellisation S.BE.Q consiste :

- à spécifier ou définir l'objectif de qualité pour un ensemble considéré de types d'actions ayant pour objet un ensemble considéré de types d'entités,
- à spécifier le système de management des actions menées.



# Procédure de labellisation unique du système de labellisation S.BE.Q

Les procédures de toutes les labellisations S.BE.Q utilisent des types de « documents et outils de travail de base (DOB) » de même nature, mais spécifiques à chaque labellisation S.BE.Q. Ils sont regroupés en deux ensembles :

- un référentiel d'organisation des types d'actions concernées, composé :
  - des définitions de l'ensemble des démarches d'actions à utiliser (référentiel DOB1). La définition de chaque démarche d'actions est elle-même composée de la définition de l'objectif de qualité des types d'actions concernées et de la définition du système de management à appliquer pour organiser ces types d'actions,
  - des outils de référence de l'ensemble des systèmes de management à utiliser (référentiel DOB2).
- un référentiel d'évaluation des actions menées, composé :
  - de la méthode de caractérisation de l'ensemble des actions menées afin de pouvoir les évaluer (référentiel DOB3),
  - de la méthode d'évaluation de l'ensemble des actions menées (référentiel DOB4).

## **1 – Le référentiel DOB1 = Les définitions de l'ensemble des démarches d'actions à utiliser.**

Une démarche d'actions consiste, pour un ensemble donné de types d'actions ayant pour objet un ensemble donné de types d'entités et intégrant une exigence donnée de qualité, d'une part à définir un objectif de qualité pour l'ensemble des actions menées, et d'autre part à définir et utiliser un système de management des actions menées, l'un et l'autre adaptés à l'ensemble des entités qui sont l'objet des actions menées, afin d'obtenir une qualité optimale dans le contexte particulier de cet ensemble d'actions menées.

Une démarche d'actions fournit deux définitions : (1) les définitions exigentielles des objectifs de qualité des types d'actions concernées, (2) les définitions exigentielles des systèmes de management à utiliser pour organiser les types d'actions concernées.

A propos de la définition exigentielle de l'objectif de qualité d'une action, il est utile de faire deux rappels :

- « La qualité d'une entité est l'ensemble des caractéristiques de cette entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire une exigence » (G. OLIVE, d'après la norme NF EN ISO 8402 de 07-95).
- La résolution du problème de la définition d'une certaine qualité d'une entité est obtenue par la production de trois définitions successivement : (1) la définition formelle de cette qualité, consistant à spécifier la définition générale précédente en précisant l'objet de cette qualité et la formulation générale de l'exigence qu'on souhaite voir satisfaite, (2) la définition exigentielle, consistant à détailler autant que nécessaire l'exigence qu'on souhaite voir satisfaite, (3) la définition explicite, consistant à définir les caractéristiques de cette qualité. La production de cette définition correspond à la caractérisation de l'objet de cette qualité.

La définition exigentielle de l'objectif de qualité d'une action est suffisamment opératoire pour définir un objectif de qualité pour l'ensemble des actions menées à traiter dans une labellisation S.BE.Q.

La définition exigentielle d'un système de management consiste en un ensemble de treize exigences :

- Respect de trois principes fondateurs :
  - Approche systémique de la qualité des actions.
  - Approche globale de l'objectif de qualité des actions.
  - Approche qualitative de la qualité des actions, ayant pour composantes l'utilisation systématique de la notion de qualité et l'application systématique de la notion d'approche qualitative.
- Application de sept règles de management :
  - Définir les objectifs et les moyens de l'action : Règle 1 – Définir une politique d'actions ; Règle 2 – Décider de mener une action ; Règle 3 – Définir l'objectif de qualité de l'action ; Règle 4 – Organiser un système de management pour l'action.
  - Assurer la maîtrise de l'action : Règle 5 – Maîtriser le déroulement de l'action.
  - Evaluer l'action : Règle 6 – Evaluer le résultat de l'action et son système de management ; Règle 7 – Effectuer la revue de la politique d'actions et des systèmes de management des actions.
- Production de la boîte à outils du système de management selon trois règles :
  - Configurer la boîte à outils pour son utilisation par quatre types d'acteurs : (1) un « décideur » de l'ensemble d'actions à organiser, (2) un « assistant » qui assure une prestation d'assistance au décideur, (3) un « opérateur » qui est souvent un ensemble d'acteurs assurant les prestations opérationnelles de conception et de réalisation pour la production de ce qui est demandé par le décideur ; (4) un « auditeur » qui assure le contrôle et l'évaluation des décisions prises et des actions menées et qui est désigné par la société de labellisation S.BE.I-France.
  - Présenter les outils sous forme de fiches de deux types : (1) des fiches d'information, (2) des fiches de travail.
  - Organiser la boîte à outils de manière séquentielle, dans le respect de la séquence des actions à organiser.

## **2 – Le référentiel DOB2 = Les outils de référence de l'ensemble des systèmes de management à utiliser.**

L'ensemble des outils de référence d'un système de management constitue ce qu'on peut appeler la boîte à outils de ce système.

Dans cette boîte à outils, les outils sont présentés sous forme de fiches de deux types :

- Des fiches d'information qui donnent des définitions, des règles, des recommandations, des modèles de fiches de travail, des modèles de méthodes d'action. Elles sont produites par l'assistant sur la base des données fournies par la société de labellisation S.BE.I-France, et que l'assistant fournit au décideur et à l'opérateur.
- Des fiches de travail qui prennent les formes de fiches de conseil, d'action, de décision, de contrôle, de bilan. Elles sont produites par qui de droit selon des règles ou des recommandations ou des modèles fournis dans les fiches d'information.

Le système de management dont fait partie cette boîte à outils fournit le mode d'utilisation de ces fiches.

Dans cette boîte à outils, il y a deux méthodes particulièrement efficaces : (1) une méthode de hiérarchisation multicritères qui peut en particulier servir à hiérarchiser les différents aspects de l'objectif de qualité d'une action, (2) une méthode de comparaison multicritères de différents états d'une entité qui peut en particulier servir à analyser l'évolution d'une action.

### **3 – Le référentiel DOB3 = La méthode de caractérisation de l'ensemble des actions menées afin de pouvoir les évaluer.**

La caractérisation de la nature, dite « caractérisation de nature », d'un type donné d'actions a trois composantes : (1) la caractérisation de l'objectif défini pour le type donné d'actions, (2) la caractérisation du système de management défini et utilisé pour mener le type donné d'actions, (3) la caractérisation du résultat du type donné d'actions.

La caractérisation des exigences, dite « caractérisation d'exigence », auxquelles on soumet un type donné d'actions a deux composantes : (1) la caractérisation d'exigence relative à la définition du type donné d'actions et qui concerne l'objectif et le résultat du type donné d'actions, (2) la caractérisation d'exigence relative au système de management du type donné d'actions.

Aussi, la méthode de caractérisation d'un type donné d'actions afin de pouvoir les évaluer doit pouvoir produire deux caractérisations de principe de ce type donné d'actions : (1) la caractérisation de principe du type donné d'actions induite par leur nature et l'exigence de qualité qu'elles doivent satisfaire, fondée sur l'exigentiel de définition des actions, (2) la caractérisation de principe du système de management du type donné d'actions, fondée sur l'exigentiel de management du type donné d'actions.

### **4 – Le référentiel DOB4 = La méthode d'évaluation de l'ensemble des actions menées.**

La méthode d'évaluation de l'ensemble des actions menées a trois composantes : (1) une méthode des évaluations élémentaires, (2) une méthode d'évaluation globale des évaluations élémentaires, (3) une méthode de conclusion de l'évaluation globale.

La méthode des évaluations élémentaires consiste à (1) agencer l'ensemble des actions menées en groupes de caractéristiques aussi homogènes que possible, (2) associer des critères d'évaluation à ces caractéristiques, (3) effectuer les évaluations des caractéristiques concrètes.

La méthode d'évaluation globale des évaluations élémentaires consiste à (1) réaliser les agrégations possibles des évaluations élémentaires, (2) produire la synthèse de ces agrégations.

La méthode de conclusion de l'évaluation globale consiste à réaliser l'analyse systémique de cette synthèse en prenant comme système d'analyse les doublets « évaluations agrégées – caractéristiques concernées ».

