

Constats de l'audit

Surveillance 2

Date (mois/année) : 12/2014

13768/CPS

"Type" : Non-conformité majeure (NC Maj), Non-conformité mineure (NC Min), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Constat de conformité (Note)

"X/>>" : NC et PS fermés (X) ou reconduits ou avec un suivi (>>)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé et sites concernés	Q	S	E	X/>>
01 MANAGEMENT	Note	1	La lettre d'engagement de chaque membre de l'association comme la société "GOUGEON Architecture" comporte un engagement sur la conformité réglementaire, la réduction de la pollution. cet engagement est formulé aussi pour que les membres alertent dès le début du chantier, les entreprises des objectifs environnementaux et des solutions d'urgence à prendre pour lutter contre les risques de pollution .	5.1		4.2	
01 MANAGEMENT	Note	2	La procédure de vielle réglementaire est mise en place par l'abonnement de l'ensemble des adhérents à KHEOXS qui est un outils Afnor & Moniteur performant sur la réglementation. La liste des exigences réglementaires applicables fournie est satisfaisante.			4.3.2	
01 MANAGEMENT	Note	3	Les preuves de l'évaluation de la conformité par rapport aux textes réglementaires identifiés sont dans les dossiers des missions réalisées.			4.5.2	
03 PROCESSUS DE SOUTIEN	Note	4	Les actions et efforts de formations sont régulières , les agences organisent pour leur personnel des formations comme celles sur la RT2012 selon le logiciel Archiwizard.	6.2.2		4.5.1	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	5	La maitrise est traitée dans le TAB3310 GESTION DES ACTIVITES ENVIRONNEMENTALES, chaque agence conserve les enregistrements sur la maîtrise opérationnelle.	7.5.1		4.4.6	
01 MANAGEMENT	Note	6	La Revue de la Direction Q&A a été faite le 17 10 2014, Le CR est satisfaisant. Il a donné lieu à un plan d'action.	5.6.3		4.6	
01 MANAGEMENT	PF	1	Le programme d'audit de 2012 est établi. Les agences ont été auditées en 2013. Une Synthèse des audits internes Q&A a été faite par l'agence TAUZIN le 22/11/2014 et présenté à la Revue de Direction.	8.2.2		4.5.5	
01 MANAGEMENT	PF	2	La communication sur l'efficacité du système de management et sur les résultats et les performances environnementales et des processus est faite essentiellement lors de la revue de direction, Il existe des réunions entre les agences et dans chaque agence tous les mois, ainsi que des réunions pour suivre les affaires avec un support écrit de suivi. Les membres sont présents dans différentes organisations comme UNSFA, CAC, OGB et CIPAV	5.5.3		4.4.3	
01 MANAGEMENT	Note	7	L'approche processus est décrite dans le nouveau manuel QE, version I du 23 11 2014./	4.1			
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	8	Les réclamations client sont toujours suivies. Les non conformités sont gérées.	8.3		4.5.3	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	9	Le personnel audité montre des compétences dans la gestion des affaires et des dossiers.	6.2.2		4.4.2	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	PF	3	Les fiches envoyées aux clients pour mesurer la satisfaction des clients permettent toujours de connaître et d'analyser la perception des clients et leurs attentes et d'aller plus loin dans la performance des prestations. Ces fiches ont été simplifiées aussi en 2014.	8.2.1		4.5.1	
01 MANAGEMENT	Note	10	Les plans d'actions traitent aussi les actions d'améliorations propres à une agence.	8.5.2		4.5.3	

Constats de l'audit

Surveillance 2

Date (mois/année) : 12/2014

13768/CPS

"Type" : Non-conformité majeure (NC Maj), Non-conformité mineure (NC Min), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Constat de conformité (Note)

"X/>>" : NC et PS fermés (X) ou reconduits ou avec un suivi (>>)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé et sites concernés	Q	S	E	X/>>
01 MANAGEMENT	Note	11	La surveillance des processus est faite par le tableau de bord des indicateurs surveillés lors des CR de revue de direction. La performance des objectifs environnementaux des affaires des membres de l'A&Q sont suivis.	8.2.3		4.5.1	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	12	La sauvegarde des données et enregistrements est assurée. Le note sur l'organisation de chaque agence aborde la gestion, conservation et la destruction des enregistrements.	4.2.4		4.5.4	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	13	Les revues des contrats sont assurées dans les agences auditées;	7.2.1			
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	14	Le tri des déchets d'agence est fait, la collecte et les traitements sont faits par des structures spécialisées. Les déchets des chantiers sont traités par les entreprises.	7.5.1		4.4.6	
01 MANAGEMENT	PF	4	TAUZIN PATRICK : Le management de l'agence se fait selon les directives de Q&A, adaptées aux activités actuelles d'expertise.	5.1		4.2	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	PF	5	TAUZIN PATRICK : Le métier d'expertise se fait dans les règles qualité et environnement, il existe des documents qui démontrent la bonne maîtrise comme : Tableau de suivi des expertises, , dossiers bien rangés, une revue de direction, un suivi de la satisfaction des clients , un tableau d'amélioration et des règles de déontologie. Mais la note d' Organisation de l'Agence (EXP 2 2 10) n'est pas à jour.(voir PS 1 général)	7.5.1		4.4.6	
01 MANAGEMENT	PF	6	Atelier d'architecture Denis PONTAIS : Le management de l'agence se fait selon les directives de Q&A, adaptées à l'agence et déployées selon l'esprit et les prestations de l'agence. La politique, les objectifs et la fiche d'identité sont ainsi développés et présentés.	5.1		4.2	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	PF	7	Atelier d'architecture Denis PONTAIS : L'examen des dossiers montre que les documents spécifiques existent et démontrent le respect des règles Q et E: Fiche affaire, planning des projets, tableau de dysfonctionnement, , audit interne, mais les équipements de mesures ne sont pas vérifiés et étalonnés (voir PS 1 général), et les logiciels utilisés comme REVIT.	7.5.1		4.4.6	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	15	Le PS1 de l'audit de suivi 1 est soldé, car actuellement les CR de réunion de chantier traite le thème environnement dans un chapitre spécifique.	7.5.1		4.4.6	

Constats de l'audit

Surveillance 2

Date (mois/année) : 12/2014

13768/CPS

"Type" : Non-conformité majeure (NC Maj), Non-conformité mineure (NC Min), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Constat de conformité (Note)

"X/>>" : NC et PS fermés (X) ou reconduits ou avec un suivi (>>)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé et sites concernés	Q	S	E	X/>>
01 MANAGEMENT	Note	16	Les objectifs et moyens sont établis et déclinés selon l'IMP 3310 et le manuel QE. La politique qualité et environnement actuelle de l'association QUALITE & ARCHITECTURE est donc conçue, en particulier, pour : •Améliorer l'écoute des clients et ainsi permettre d'élargir les marchés accessibles à l'association et à ses membres. •Faciliter les échanges entre agences de l'association et permettre ainsi à celles ci : •de donner une image de capacités élargies et maîtrisées, • de gérer des opérations importantes et/ou complexes. •Améliorer le fonctionnement interne des agences en prenant des dispositions adaptées pour, par exemple, équilibrer les charges en sous-traitant entre professionnels reconnus et/ou en cotraitant au sein de l'association. •Conseiller les Maîtres d'Ouvrage dans leurs choix pour mieux protéger l'Environnement, en prenant des dispositions respectueuses de l'environnement y compris dans le cadre de la maîtrise de la pollution chantiers.	5.4.1		4.3.3	
01 MANAGEMENT	Note	17	Les lettres d'engagement et la politique de l'association et des directions des agences auditées sont affichées.	5.3		4.2	
01 MANAGEMENT	PF	8	Les échanges de bonnes pratiques entre les membres sont actives et en continue et favorisent la mutualisation des pratiques.	5.5.3		4.4.3	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	18	Le PS2 de l'audit de suivi 1 est soldé, car le document EXP 3315 indique les cibles environnementales minimales des chantiers et de conception de façon cohérente avec les documents 3311 et 3312.			4.3.3	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	PF	9	L'agence de M. Thierry PARINAUD, a préparé le CCTP environnemental ainsi qu'un paragraphe spécifique sur l'environnement inclut systématiquement dans les CR de chantier.	7.5.1		4.4.6	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	Note	19	Les contrôles de fin de chantier et des levées des réserves sont assurés	8.2.4			
01 MANAGEMENT	PF	10	Durant l'audit, la réactivité des dirigeants de l'association et surtout du Président était excellente surtout dans la mise à jour des règles et des documents.	5.5.1		4.1	
01 MANAGEMENT	PF	11	Q&A possède actuellement un site bien constitué , une plaquette , un nouveau logo et une documentation simplifiée par rapport à l'audit de 2014.	8.5		4.5.3	
01 MANAGEMENT	PS	1	Il est important de perfectionner la définition de règles des agences dans le document "EXP 2 2 10 Organisation de l'Agence " en ce qui concerne : la feuille de route environnement, les règles de contrôles des livrables et les règles de contrôles des équipements de mesures; et de vérifier par la suite l'application lors des audits internes,	7.1		4.4.6	
01 MANAGEMENT	PS	2	Pour préparer les revues de direction , chaque agence devrait fournir 21 documents à l'association; Ces documents ne sont pas souvent fournis.	5.6.2		4.6	
01 MANAGEMENT	PP	1	Il est important que le travail sur la charte environnement soit terminée et diffusée.			4.2	

Constats de l'audit

Surveillance 2

Date (mois/année) : 12/2014

13768/CPS

"Type" : Non-conformité majeure (NC Maj), Non-conformité mineure (NC Min), Point sensible (PS), Piste de progrès (PP), Point fort (PF), Constat de conformité (Note)

"X/>>" : NC et PS fermés (X) ou reconduits ou avec un suivi (>>)

Processus / Principes / Organisation	Type	N°	Libellé et sites concernés	Q	S	E	X/>>
01 MANAGEMENT	PF	12	MNP VACHER: Le management de l'agence se fait selon les directives de Q&A, adaptées à l'agence et déployées selon l'identité et les prestations de l'agence. L'organigramme est établi. la lettre d'engagement est bien adaptée ainsi que la politique et les objectifs, la fiche d'identité, etc. L'approche qualité a été déjà développée depuis 2012, mais actualisée pour l'intégration de l'association. La formation du personnel est bien gérée.	5.1		4.2	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	PF	13	MNP VACHER: L'examen des dossiers montre des applications intéressantes comme le BIM, la gestion informatisée des dossiers d'affaires, ainsi que le contenu et l'archivage physique des dossiers d'affaires, le planning des projets/affaires, le pilotage des charges, les fiches de satisfaction et leurs exploitations. Mais, il reste à mettre en place des règles pour le contrôle des livrables.(voir PS 1 général).	7.5.1		4.4.6	
01 MANAGEMENT	PP	2	Lorsque la fiche de satisfaction n'est pas retournée malgré les relances, il est opportun de prévoir une auto évaluation de la satisfaction du client.	8.2.1			
01 MANAGEMENT	PF	14	BECT Paris: Le management du BE de MOE conception et réalisation se fait selon les directives de Q&A, adaptées aux activités actuelles de bureau d'études. Il existe un responsable qualité et environnement central de BECT. L'organigramme et la fiche d'identité sont établis. La lettre d'engagement est adaptée ainsi que la politique et les objectifs. Les indicateurs sont élaborés et suivi comme les objectifs de façon professionnelle. Mais, il reste à mettre le résumé des principes Q et E dans la notice d'organisation.(voir PS 1 général).	5.1		4.2	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	PF	15	BECT Paris: Les réunions d'affaires apportent une garantie de qualité pour les missions. D'après l'examen de dossiers , il est constaté que les dossiers d'affaires possèdent des fiches affaires et sont traités avec une bonne maîtrise Q et E. Les dossiers des affaires sont bien tenus au niveau environnement et qualité.	7.5.1		4.4.6	
01 MANAGEMENT	Note	20	BECT Provence et Nord Pas de Calais: Le management des 2 autres entités de BECT est géré par la même direction générale qui a été auditée à Paris et le même responsable qualité central de BECT.				
02 PROCESSUS OPERATIONEL	PF	16	BECT Paris: D'après l'examen de dossiers "chantier de Vaugirard Paris 15eme" et la visite du chantier, il apparait que la réalisation du suivi des travaux est menée de façon professionnelle avec un bon suivi et des CR de chantier de bonne qualité.	7.5.1		4.4.6	
02 PROCESSUS OPERATIONEL	PP	3	BECT Paris: Il est préférable d'émettre un tableau récapitulatif de tous les déchets des sites et de leur traitement.			4.4.6	
01 MANAGEMENT	PP	4	BECT Paris: Les fiches de fonction sont en cours d'élaboration, il est utile de les terminer et de les diffuser dans un délai proche.	6.2.2		4.4.2	