

## **1. INTRODUCTION**

*Notes prises en cours de réunion*

### **1.1. PROGRAMME DES JOURNEES**

Présentation de l'organisation de notre RD qui a pour fil rouge « nos objectifs commerciaux » pour le développement de l'association

## **2. POINT AQEA**

### **2.1. SERMON DE THIERRY**

C'est dur de faire une RD Q&A :  
Donnez vos docs à l'heure !

### **2.2. Satisfaction client**

Actualiser le questionnaire  
Mettre sur 1 page A4

### **2.3. Les «échanges»**

Déclarer l'ensemble des contacts, car les petites sommes font les grosses rivières

Pourquoi ne pas faire une réponse commune PUCA ?

Mettre en place les documents communs ?

Déclarer les concours présentés systématiquement les concours au Pdt !!!!!:

- Information si je cherche un groupement
- Information sur le résultat

Chaque agence devra préparer un A4 visuel de présentation de son activité et de ses compétences, permet un dynamisme que n'a pas notre tableau de compétence TAB8562

UNSFA 75 à déjà préparé un visuel suite au vol manifeste de ce document dans UNSFA 92

Que fait UNSFA 95 ????

### **2.4. CA**

Evolution se poursuit 4 500 K€ pour 45 personnes soit une moyenne nationale mais bien inférieure aux CA des BET qui sont au double

### **2.5. Réclamation**

Où se situe notre rôle et nos obligations

- exemple comment terminer un DOE quand le BE ne fournit pas de documents§ !
- la levée des réserves !

## 2.6. satisfaction

Beaucoup de temps passé dans la relance des documents  
Mais nous avons un taux de retour de 80%

## 3. ENVIRONNEMENT

### 3.1. Demande AFAQ :

Il manque des points d'autocontrôles sur les objectifs à atteindre, mesure de l'efficacité :

- Atteints
- Pas atteint
- Point bloquant

Contrôle la mise en œuvre des objectifs environnementaux :

- Conforme
- Non-conforme
- Point bloquant

Réaliser un A4 sur le rôle de l'archi sur un chantier même s'il est DD !

Sur tous les chantiers :

La fiche +le tableau de bord

### 3.2. Présentation des réalisations

Présentation d'un PP des réalisations des agences Q&A sur une charte graphique commune  
Comment présenter nos réalisations avec une dynamique commerciale :

- Devis d'un photographe : 1900 € la journée  
Il faut des photos des intérieurs et extérieurs  
Un autre photographe :  
Jacques FLORSCH 06 60 88 14 12  
[Florsch.jacques@neuf.fr](mailto:Florsch.jacques@neuf.fr)

### 3.3. Réalisation d'un book

- Cahier des charges
- Charte graphique
- Documents nécessaires
- Site @

- Dans Q&A il faut 1 responsable pilote autonome seul à bord content de faire son job !

**On voit demain !**

**Frais et dispo et de bonne humeur !**

### **3.4. Vielle réglementaire**

SAGL poursuit sa collaboration et nous communique le fichier de la vielle réglementaire>>>>MERCI de vive voix

### **4. LA DERNIERE RD**

Nous n'avons pas fait les réunions à thème>>>>peut être voir en formation permanente  
Plus de temps pour la présentation de l'agence hôte dans la réunion mensuelle

### **5. NOUVELLES AGENCES, LES PARTENAIRES, LES BE,....**

- Denis Pontais
- Alain François

Ces deux agences sont candidates, il faut trouver un parrain, organiser leur entrée maintenant ou jamais>>>>ce sera trop tard>>>>Bénédicte se propose de parrainer les agences

***Enjeu>>>>11 agences dans Q&A***

Poursuivre et améliorer le partenariat avec les BE>>>> organiser une réunion repas avec eux pour créer un moment sympa d'échange et de proposition relationnelles et professionnelles

Lister les forces, les compétences, les déficiences,... de ces partenaires>>>>bref les évaluer

Liste à la Prévert :

- Acousticien
- Structure BA
- Structure BOIS
- BE fluide
- VRD
- thermique
- Environnement

Avis sur les bureaux de contrôles ???? Est-ce utile ???? Devons nous les évaluer ?

## **6. JOUR 2 : CAHIER DES CHARGES COMMUNICATION**

### **6.1. Objectifs**

- Servir à toute l'association>>>>interne et chacun
- Vendre les prestations d'architectes
- Développer des nouvelles affaires
- Le plus environnemental
- Le plus de l'association
- Le plus de la certification
- Ce que recherche un professionnel :
  - Les références
  - Les compétences
  - Les capacités
- La complémentarité des agences
- La diversité des agences
- Rassurer le client quant à la pérennité d'une agence>>>>service par les autres agences en cas de problème

### **6.2. CE QUI EST COMMUN AUX AGENCES DE Q&A**

- L'esprit réseau
- La certification
- L'esprit pionner dans le développement durable
- Système documentaire
- Proximité et réunion mensuelle + une réunion de direction annuelle

### **6.3. PUBLIC CIBLE**

- Privé : 2 types professionnel et occasionnel
- Public : dito

### **6.4. OUTILS DE COMMUNICATION**

Ils existent des documents de communication externe et interne. Dans les internes certains sont propres aux processus ISO mais peuvent être utilisés en outils de com

Création de fiches ou autres qui doivent permettre la

- Présentation des références des agences qui doivent permettre :
  - d'être sélectionnée selon les types de projet
  - montrer les plus de Q&A
  - présenter aux prospects
- Présentation de l'association Q&A

- Présentation de chaque agence

En vrac des outils utilisés à améliorer ou possible à inventer:

- Panneau de chantier
- Carte de visite>>>existe
- Site internet avec lien sur agence – pouvons nous trouver un logiciel simple que chacun puisse utiliser pour pouvoir actualiser le site Q&A et les agences
- News letter
- Il existe l’Echo de Q&A
- Charte graphique qui puisse être déclinée dans les autres documents internes
- Une page qui rappelle le commun de Q&A
- Une présentation des compétences>>>existe
- Signature des messages @ commune
- Fiche de validation en cours de mission>>>existe
- Questionnaire de satisfaction>>>existe
- Les bordereaux d’envoi>>>existe

#### **6.5. MANIFESTATION EXTERIEURE**

Poursuivre les visites telles que :

- Mareil
- Livilliers

#### **6.6. LE PHOTOGRAPHE**

Le photographe ne fait pas une action ponctuelle  
Chacun le reprend pour ensuite pour les réalisations  
Photos extérieures et intérieurs  
A cadrer en fonction du nombre de projet

#### **6.7. LE BUDGET**

Défini précédemment lors de la revue de direction précédente.

#### **6.8. LE PILOTAGE DE L'ACTION**

- Michel SUBIRA
- Guy VAURILLON

#### **6.9. PLANNING**

- Validation du cahier des charges>>>>>14/06/09
- 8 septembre 2009 deuxième mardi chez DEBENOIST à Paris>>>>contact Philippe BILLON
- Choix du prestataire >>>> 13 octobre 2009>>>>>GOUGEON ARCHITECTURE
- 10/11/09>>>>chez ATRIUM première proposition
- Projet pour début 2010