

**NOTE D'INFORMATION**  
**RD INFO-05**

**REVUE DE DIRECTION**  
**2013**  
**LION SUR MER / NORMANDIE**

**QUALITE ▲ ARCHITECTURE**  
association d'architectes **ISO 9001 + 14001**



## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

---

### 2013, LES PERSPECTIVES POUR Q&A

L'objet social de l'association Q&A est d'animer le management qualité et environnement de ses membres, d'y favoriser les échanges d'expériences et de promouvoir la mise en commun des moyens nécessaires et suffisants.

Ces enjeux matérialisés dans le MMQE (ré-actualisé en 2012), formalise le pacte « **amitié et travail** » qui nous anime depuis la création de notre réseau et qui nous fédèrent.

En 2013, la Revue de Direction de Q&A s'est déroulée à Lion-sur-Mer en Normandie, à l'invitation de notre confrère Patrick VACHER, chez lui : Le Dauphin - 25 BD Maritime où 75% des membres étaient présents du 13 au 15 septembre 2013 pour cette cinquième RD décentralisée qui fait suite à l'assemblée générale annuelle de Q&A.

Chacun est très satisfait de la vie de l'association, des échanges professionnels et ce, toujours dans un esprit, toujours convivial et ... amical.

En plus de dix ans d'existence, l'association a subi quelques perturbations et événements tels que trois décès, l'arrêt d'activité de Philippe Vincent (92) et le départ de Patrick Terrier (95) mais aussi l'arrivée de deux nouveaux membres : Denis PONTAIS (95) et Patrick VACHER (92) et sans doute deux bureaux d'études : BECT (75) et OPTI-ENERGIE (95)

#### Le bilan des idées retenus et à valoriser :

Voyages d'études (Italie & Canada en 2014) et formations à poursuivre ;  
Valoriser nos actions environnementales y compris sur les chantiers ;  
Poursuivre et activer si possible, le travail en commun (à faire) ;  
Développer notre communication externe (cf travaux Tilde) ;  
Structurer l'accueil des nouveaux adhérents ;  
Réfléchir à des actions communes pour créer une synergie entre nous.

#### Ces objectifs sont en priorité :

- Améliorer l'écoute des clients ;
- Faciliter les échanges entre les agences ;
- Dynamiser notre politique de communication :
  - o actualisation du site internet (SG y travaille),

## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

---

- modernisation des fiches de présentation (Tilde),
- pistes pour une participation commune à des projets comme les appels d'offres à projet, type Prebat ou similaire ;
- Valoriser davantage nos actions environnementales :
  - base de projet montrant nos références environnementales ;
  - mise en place de la "charte chantier" ;
- Devenir une « référence » dans la politique durable par nos actions quotidiennes (rappel des 3 niveaux de sensibilisation et des 3 cibles approfondies de Q&A : choix matériaux, énergies renouvelables, valorisation des eaux pluviales).

## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

---

### RESULTATS DES REVUES DE DIRECTION DES MEMBRES DE Q&A

#### Présents :

Eric MARTIN et les DE BENOIST (Emmanuel et Bénédicte) sont (hélas) absents à cette revue de direction qui accueille Sylvère GOUGEON, Denis PONTAIS, Guy VAURILLON, Michel SUBIRA-PUIG, Eric SUTTER, Patrick TAUZIN et Thierry PARINAUD plus notre gentil hôte : Patrick VACHER.

#### Satisfaction des clients :

*En 2009 : 89 questionnaires envoyés pour 71 retours = 75% pour une note moyenne de 18/20 et 31% de réponses positives ...*

*En 2010 : 25 questionnaires envoyés pour 8 retours = 32% pour une note moyenne de 18/20 et 60% de réponses positives ...*

*En 2011 : X questionnaires envoyés pour Y retours = 32% pour 60% de réponses positives ... >>> Difficulté générale d'obtenir les retours !*

*En 2012 : 25 questionnaires envoyés pour 21 retours = 84 % pour 76 % de réponses positives*

#### Réclamations des clients :

*Regroupées dans le tableau TAB 3330 Mieux intégrer les résultats pour essayer d'en tirer « globalement » partie afin d'éviter d'autres anomalies mais difficile car ce sont souvent des cas particuliers.*

*Il faut arriver, notamment pour les réclamations dites importantes, d'en extraire une synthèse utile pour l'ensemble des membres ... afin que cela puisse (éventuellement) servir à tous et éviter de répéter des erreurs commises par d'autres*

*La majorité des réclamations se portent sur la phase chantier et principalement sur les dépassements éventuels de montant final (aléas en rénovation), les délais de chantier et les finitions (levée des réserves).*

*Autre incompréhension : la direction de chantier (suivi et organisation du chantier) ne signifie pas diriger le chantier et encore moins surveiller et contrôler ...*

*Autre type de réclamation, en phase de conception, les discussions avec les services d'urbanisme et l'Architecte des Bâtiments de France où on met trop souvent sur le dos de l'architecte, les difficultés administratives et de dialogue dont nous ne sommes pas responsables !*

#### Formation des agences :

## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

*Depuis cinq ans, nous avons au minimum deux formations annuelles par agence ce qui prouve que la politique de l'UNFSA relayée par Q&A a un réel impact.*

*De même, les voyages d'études sont particulièrement appréciés et après Barcelone, Shanghai, Budapest, nous irons au Canada ... en octobre 2014.*

### Politique environnementale :

Développer les (bons) produits, sélectionnés par Q&A,

Objectifs à mieux mettre en valeur, **aux travers d'actions de communication !**

### Pistes d'Amélioration:

- Développer les formations DD et Thermique & Logiciels métiers ;
- Poursuivre les voyages d'études ;
- Encourager la dynamique d'échanges et mutualiser les projets ;
- Poursuivre nos actions sur la propreté et la sécurité sur les chantiers
- Communiquer largement sur les actions environnementales (site web) ;



The screenshot shows the website for 'Qualité & Architecture'. It features a navigation menu on the left with items like 'Accueil', 'Politique', 'Qualité', 'Environnement', 'Compétences', 'Adhérents', 'Infos pratiques', 'Projets', 'Evénements', and 'Contact'. Below the menu is a Latin motto: 'Autem vero Nostra inde Hactenus qui Praevидit est Jussiodonec Filium nostra'. The main content area is titled 'Architectes partenaires' and lists statistics: 'Première association d'architectes à obtenir la double certification ISO 9 001 et ISO 14 001', 'Qualité et Architecture est un pôle de compétences qui regroupe des sensibilités et des savoir-faire complémentaires au service de vos projets', '8 agences partenaires', '150 années d'expérience cumulée', '40 professionnels qualifiés', '1 200 projets d'architecture traités', and '800 réalisations dans tous les domaines'. A central graphic says 'CONSTRUIRE DURABLE' with a leaf icon. On the right, a box titled 'ACTIONS ENVIRONNEMENTALES' lists: 'Nombre de chantiers réalisés : 350', 'Toiture végétale en m² : 15 000', 'Eau de pluie récupérée en m³ : 250 000', 'Panneaux solaires en m² : 20 000', and 'Isolation par l'extérieur en m² : 75 000'. At the bottom, there is a small graphic of a staircase.

### Perspectives 2014 :

- Formations : 21
- Voyages d'études : Canada en octobre 2014 ;
- Dynamique d'échanges : Appel d'offres type Prébat ;
  - Réponse groupée pour de futurs projets ;
  - Mise en commun de documents techniques ;
- Dynamique de Q&A : Actions à mettre en place ;

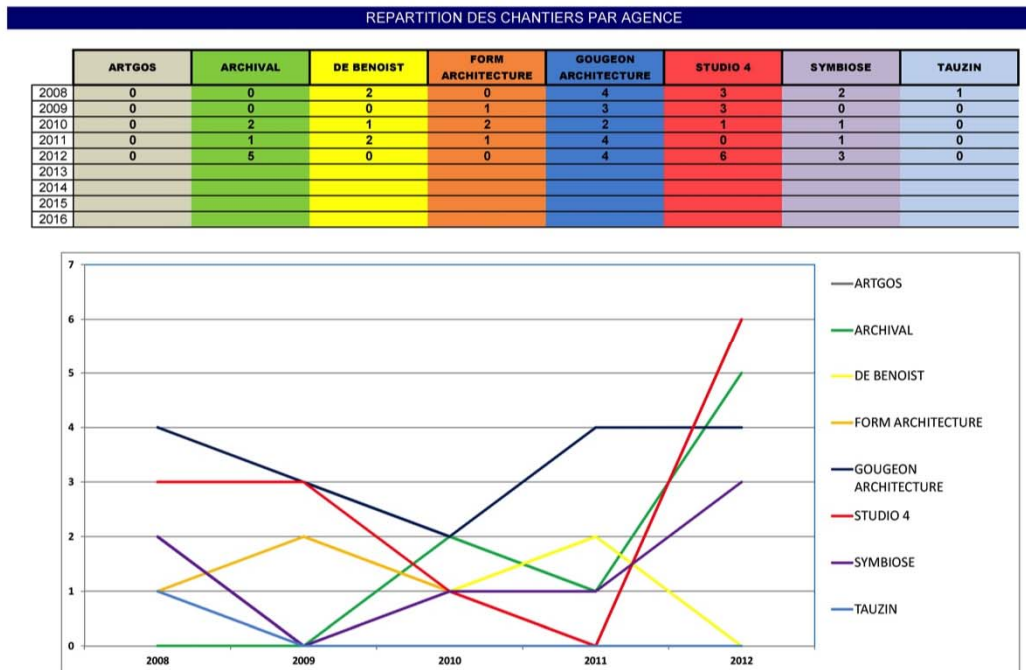
## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

- Communiquer :
- Chantiers :
- Environnement :

Aider des agences Q&A en difficultés ;  
Intégration de nouvelles agences ;  
Rendre vivant le site internet ;  
Gestion des déchets ;  
Dynamiser le « label Q&A » ;

### En conclusion :

Les actions environnementales commencent à prendre de l'ampleur comme le montre le tableau récapitulatif TAB 1360 et l'extrait ci-dessous :





**NOTE D'INFORMATION**  
**RD INFO-05**

**QUELQUES PHOTOGRAPHIES D'AMBIANCE DE LA REVUE DE DIRECTION 2013 :**



## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

---

### ANNEXE 1 : REUNION Q&A du 10 SEPT. CHEZ LES DE BENOIST

Présents : S. GOUGEON, B. de BENOIST, Th. PARINAUD, D. PONTAIS, Michel SUBIRA  
PUIG, Eric SUTTER, Patrick TAUZIN, Patrick VACHER et Guy VAURILLON.

#### 1. RÉFLEXION SUR Q&A

- Vie associative : nos réunions, nos échanges se poursuivent ...  
C'est un aspect très positif, présence de tous aux réunions mensuelles, dynamisme, projets de voyage d'études, ...  
Les revues de direction fonctionnent de mieux en mieux, depuis la nouvelle formule (accueil décentralisé) :  
Normandie chez Patrick Tauzin (2008), Sully chez Gérard Tauveron (2009), l'Île-de-Ré chez Guy Vaurillon (2010), Jura chez Sylvère Gougeon (2012) et de nouveau, cette année, la Normandie.
- Effectif : depuis la création de Q&A : 4 agences en moins pour différentes raisons. et deux nouvelles agences, sans oublier un nouveau système documentaire simplifié et plus simple.
- Echanges : cela reprend très doucement après une stagnation et on sent une amélioration depuis 2012. Nous devons davantage mutualiser nos efforts et nous regrouper pour faire face au manque de projets
- Voyages d'études :  
Prochain voyage : Canada (?) – 10 jours en octobre 2014 sans oublier l'Italie – 3 à 4 jours pour visiter la région d'Ombrie.
- Formations permanentes
- Qualité et environnement  
Les nouvelles réglementations (BBC) amènent également (et hélas) de nouveaux problèmes et pathologies constructives et techniques : notamment de chauffage et de ventilation ;
- Avenir :  
Essayer de se regrouper pour de futurs projets ... mais difficiles car nous avons chacun d'entre nous, des politiques différentes (marchés publics, marchés privés, expertises, co-propriétés, industriels, ...), diverses particularités et des choix spécifiques de conceptions qui font que l'association entre architectes est souvent délicate voire difficile.
- Réflexions du Président :  
**Le Président est satisfait la présence régulière des membres aux réunions mensuelles** mais regrette le manque général « d'enthousiasme » pour réaliser leurs devoirs de travail (laisser aller sans doute lié à la crise économique qui font que chacun reste hélas, la tête dans le guidon et préfère privilégier les travaux de son agence à ceux de l'association).



## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

---

### 2. REUNION DE DIRECTION

- Nous serons "8" présents (9 avec Eric MARTIN ?) S. GOUGEON, Th. PARINAUD, D. PONTAIS, Michel SUBIRA PUIG, Eric SUTTER, Patrick TAUZIN, Patrick VACHER et Guy VAURILLON.
- Patrick Vacher nous attend sur place à partir de 20h30. (portable : **06 10 77 53 88**)
- La politique définie lors de la dernière « R.D. »
  - Actions environnementales fortes et conseils vis-à-vis de nos maitres d'ouvrage ;
  - Synergie des agences ;
  - Rédiger un plan d'action pour l'audit AFAQ à partir des remarques de l'audit précédente ;
- Bénédicte a des difficultés pour obtenir les documents (en temps utiles), mais tire cependant des orientations et des bilans positifs puisque les agences ont de plus en plus de projets environnementaux à la fois variés avec de fortes implications environnementales.
- Les audits  
AFAQ :  
Prévu les 24 et 25 octobre prochains :  
Jeudi 24/10 - matin = présentation association et réseau Q&A – chez Form'Arch.  
Jeudi 24/10 - A.M. = audit Form'Architecture, assisté de TP ;  
Vendredi 25/10 - matin = audit Agence De Benoist, assisté de TP ;  
Vendredi 25/10 - A.M. = conclusion de l'audit à Agence De Benoist.
- Les remarques, les défauts....  
Retour des documents – difficile (!) par les agences ;  
Application simple du SD (merci Sylvère) ;  
Questionnaires clients : **plus simples pour les clients (!)**
- Les améliorations  
Les CCTP verts doivent refléter les objectifs Q&A ;  
Le système documentaire et la veille juridique passent désormais par Kheox.fr  
Relation avec bet thermicien ...
- Les objectifs futurs, l'avenir, ...  
Intégrer deux bureaux d'études environnementaux ... ;  
Valider les travaux de Tilde communication.

### **ANNEXE 2 : RD Q&A du 14 & 15 SEPT. CHEZ PATRICK VACHER**

Présents : Sylvère GOUGEON (SG), Thierry PARINAUD (TP), Denis PONTAIS (DP), Michel SUBIRA-PUIG (MSP), Eric SUTTER (ES), Patrick TAUZIN (PTZ), Patrick VACHER (PV) et Guy VAURILLON (GV).

Merci à Patrick VACHER de nous accueillir à Lion-sur-mer, dans la très sympathique villa familiale de son épouse, située à dix mètres de la plage, pour cette cinquième revue de direction décentralisée.

## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

---

La RD commence par un tour de table sur notre concept personnel de la RD :

- PTZ : c'est la mise au point annuel du MMQE et d'amélioration du SMQE ;
- ES : et de repérer nos propres pistes d'amélioration ;
- GV : et ce, dans un esprit convivial ;
- TP : et le moment de préparer l'audit de certification ;
- MSP : et l'occasion d'informer et de former nos nouveaux membres ;
- SG : il s'agit de vérifier si on atteint les objectifs définis par la norme ISO  
piste d'amélioration,  
mesure de l'efficacité,  
satisfaction client,  
et besoins > bilan, suivi des mesures, actions correctives !

SG balaye l'IMP 2010 qui est le carnet de bord des divers documents du SMQE (IMP, EXP, TAB, LOG, ...).

TP est chargé de moderniser notre exemple de compte-rendu de chantier (EXP 4312) ;

PV est chargé de moderniser notre exemple de PV de réserves avec le progiciel OPR6 qui permet d'indiquer les réserves (pré-établies) directement sur les plans ;

TP propose que l'on réfléchisse à des thèmes généraux pour les prochaines formations ;

SG va rédiger un EXP du ressenti en interne de la satisfaction client, affaire par affaire ;

SG rappelle notre système de mesures (1 à 5) basé sur les effets météo de l'orage (1) au soleil (5) qui permet de mieux visualiser nos évaluations ;

SG souligne que notre MMQE et SMQE se veut le plus simple sans être simpliste et que nous l'avons au fil des années, adapté à notre métier et à nos besoins.

Notre MMQE est jugé encore « trop » technique et pas assez visuel pour pouvoir communiquer.

SG présente un manuel qualité d'un réseau d'architectes de Rhône-Alpes qui fait 7 pages et qui sert à leur communication interne et externe.

Chacun explique ensuite son système de sauvegarde personnel qui consiste majoritairement à faire des copies quotidiennes et hebdomadaires des données sur un disque dur externe spécifique qui est conservé au domicile.

Un seul membre a une sauvegarde externalisée des données de l'agence.

La RD se poursuit par une revue des conclusions de l'audit Afaq de 2012.

### Parmi les observations à corriger :

*1- il n'y a pas de preuves que les textes réglementaires identifiés selon la liste des exigences réglementaires sont évalués en ce qui concerne la conformité.*

Depuis juin 2013, les membres de Q&A sont tous abonnés à la base documentaire Kheox.fr éditée par le groupe Moniteur et l'AFNOR - qui contient les normes NF, DTU, Eurocodes, règles de calculs et les classeurs techniques : guide bonhomme, Guide Veritas, Sécurité Incendie, etc...

Quant à la conformité, elle va de soi car les normes NF, DTU, Eurocodes sont obligatoires et nous devons tous nous y conformer.

*2- L'engagement de la direction dans le domaine de l'environnement et de la qualité est décrit dans la lettre d'engagement et objectifs de la direction. Cet engagement ne comporte pas un engagement sur la conformité réglementaire, la réduction de la pollution tel que demandé dans la norme.*

## NOTE D'INFORMATION RD INFO-05

---

Nous réfléchissons à améliorer les mesures environnementales sur les chantiers > collecte et valorisation des déchets via le recyclage > prévention de la pollution sur le site et sur les voies publiques > demander les kit anti-pollution.

Et nous allons rajouter un tableau indicatif avec le nombre et le % de projets environnementaux – pour illustrer le + de notre réseau.

*3a- L'identification des aspects environnementaux significatifs décrite dans le document PRO 3310 est faite de façon succincte au niveau de la phase "conception".*

&

*3b- Les objectifs & moyens sont déclinés selon la PRO 3310 et le manuel QE pour les activités "chantier" par la charte "chantier" réf. IMP6400B du 20 02 2008, mais ils ne le sont pas pour la "conception" et les impacts environnementaux significatifs des bureaux.*

Nous réfléchissons à un copier-coller de l'IMP 6400 (chantier) pour décrire nos objectifs environnementaux au niveau de la phase "conception".

*4- La maîtrise qualité est décrite, les déchets des activités et les activités réalisés sont suivis, les procédures et exigences environnementales sont communiquées aux sous-traitants concernés. La gestion, le tri et le suivi administratif des déchets sont réalisés par les agences, mais il manque le traitement des déchets D3E et l'identité des filière de traitement par déchets et par agence.*

Dés le mois de novembre 2012, nous avons intégré dans notre fiche TAB 3310 de chaque agence, le traitement des déchets D3E et l'identité des filière de traitement par déchets.

*5- Le manuel de management QE du 08 09 2012 est globalement satisfaisant, il fait référence aux normes applicables. il n'est pas précisé s'il y a des exclusions ou bien des externalisations. Il manque la description des interfaces des processus dans le manuel qualité.*

En cours ...

*6- Dans le manuel QE, les procédures ne prévoient pas les cas de situations d'urgence telles que pollution sur chantier ou incendie.*

En cours ...

*7- Il n'y a pas un indicateur permettant de savoir le pourcentage des affaires dans les agences traitant l'environnement pour suivre la performance de l'objectif environnement de l'A&Q.*

En cours