

**Comment faire de la rénovation accompagnée
un des leviers de la transition énergétique ?**

La gestion de la qualité de mise en œuvre dans les projets de rénovation accompagnée

Les 16 novembre 2017



La qualité de mise en œuvre dans les projets de rénovation accompagnée

- L'accompagnement des projets de réhabilitation fait appel à des **compétences multiples**, notamment humaines, techniques et financières
- **Ressources financières** du MO : élément central pour la définition du projet ! Budget trop réduit → en général, réalisation de moindre qualité par un accompagnement insuffisant et/ou des compromis techniques, esthétiques ou de performance qui ne satisferont pas aux demandes du MO.
- Comment aider les acteurs de la rénovation accompagnée à maîtriser la qualité ? **Quels outils** développer pour faciliter la réalisation de ces projets collaboratifs ?

Définitions de la Qualité

- « Conformité à des **spécifications** » (Crosby, 1979)
- « Degré **prévisible** de fiabilité et d'uniformité » (Deming, 1988)
- « Aptitude à l'usage qui est déterminée par les caractéristiques du produit que **l'utilisateur**, et non le fournisseur vendeur, considère comme bénéfique pour lui » (Juran, 1982)
- « Ensemble des caractéristiques qui confèrent au produit l'aptitude à satisfaire des **besoins implicites ou exprimés** » (ISO/DIS 8402)

Source : D. Bounie, Polytech Lille

La non-qualité dans les entreprises de construction

- Jusqu'à 17% du chiffre d'affaire annuel
 - 5 à 6% de coûts facilement identifiables
 - 4 à 11% de coûts cachés
- 80% des erreurs commises sur chantier proviennent d'un manque de communication

→ **Amélioration de la qualité => meilleure rentabilité**

Source : CSTC

Exemple : l'isolation en rénovation

POINTS +

- Réduction de la consommation d'énergie
- Confort de vie pour les habitants
- Amélioration qualitative du bâti
- Augmentation de la valeur du bâtiment



Source : CSTC

POINTS - , si mal exécuté

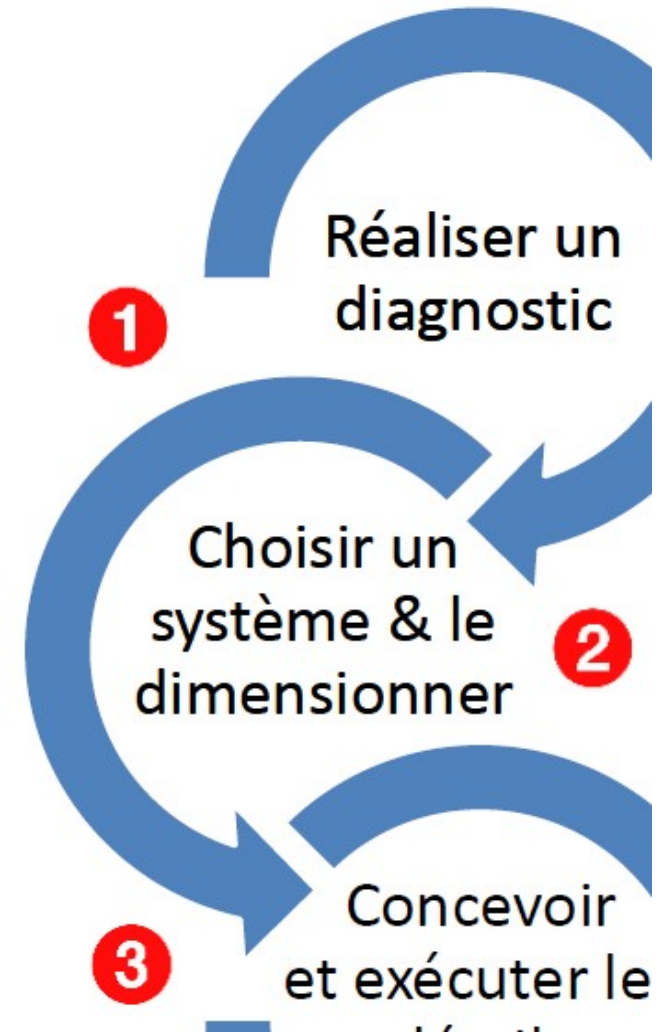
- Affecte la stabilité, déforce les structures et la construction
- Change la physique du bâtiment
- Risques de moisissures, d'allergies
- Diminution de la valeur du bâtiment



Source : CSTC

Exemple : l'isolation en rénovation

- Nécessite une expertise pointue pour assurer un travail qualitatif.
- 3 grandes étapes
 - Permet d'éviter les problèmes (condensation, sensibilité au gel, etc.)
 - Importance du bon choix des matériaux et techniques de mise en œuvre



Source : CSTC

Barrières à un travail de qualité

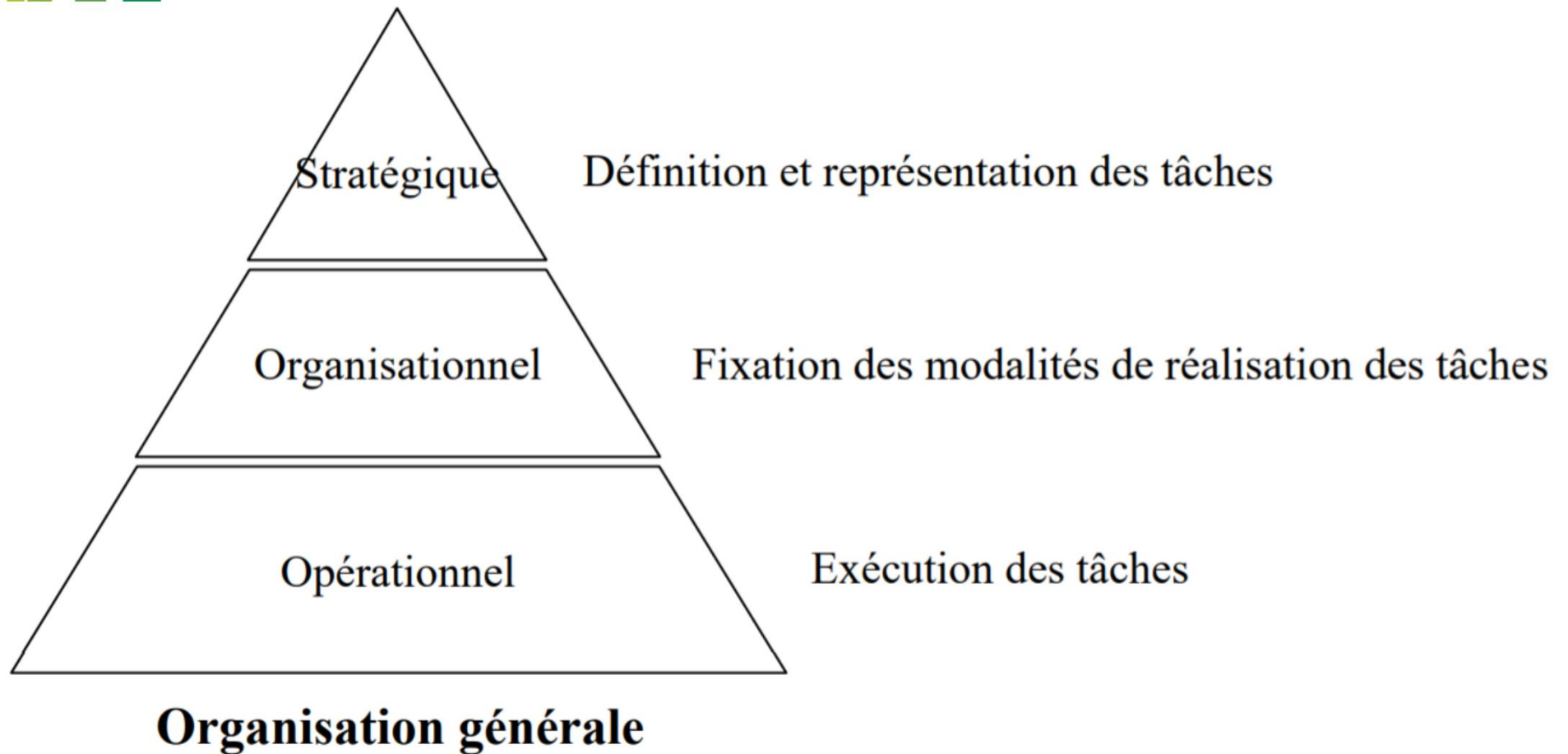
- **Prescriptions inadéquates** : cahiers des charges pas précis, parfois même non conformes aux règles de l'art ; évolutions techniques ne sont pas suivies d'assez près ;
- **Coordination** : manque de planification, coordination des projets/intervenants
- **Compétences** :
 - Manque d'ouvriers qualifiés/formés,
 - manque de compétence des responsables de projets (ex: mauvais choix de matériaux) ;
- **Conditions financières** : l'exécution qualitative de projets ne rapporte pas une plus-value économique, manque de sensibilisation des M-O ;
- Les **Contrôle** : Manque de gestion/contrôle de la qualité lors de l'exécution des chantiers. (par architecte, entrepreneur, pouvoirs publics, etc.)



3 piliers de la gestion de la qualité

1. **Organisation de l'entreprise**, c'est une **responsabilité partagée** par l'ensemble des collaborateurs
2. **Maitriser les processus**, ce n'est pas plus cher, c'est plus efficace
3. Satisfaire aux **exigences du client**, ce n'est pas du luxe

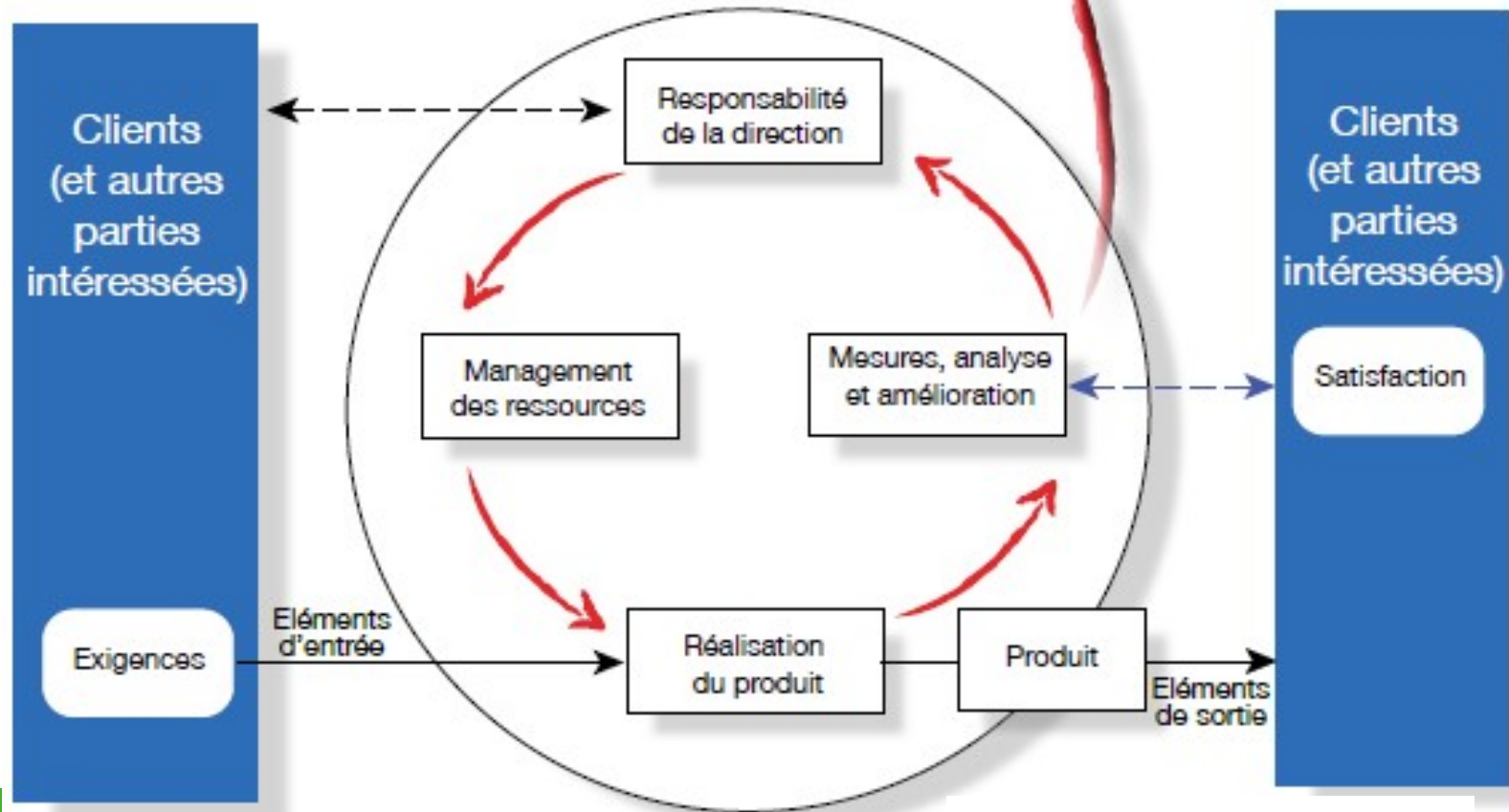
Organisation de l'entreprise



Maitriser les processus

Processus spécifiques à la rénovation accompagnée ?

Amélioration continue du système de management de la qualité



Source : www.chabbi.fr

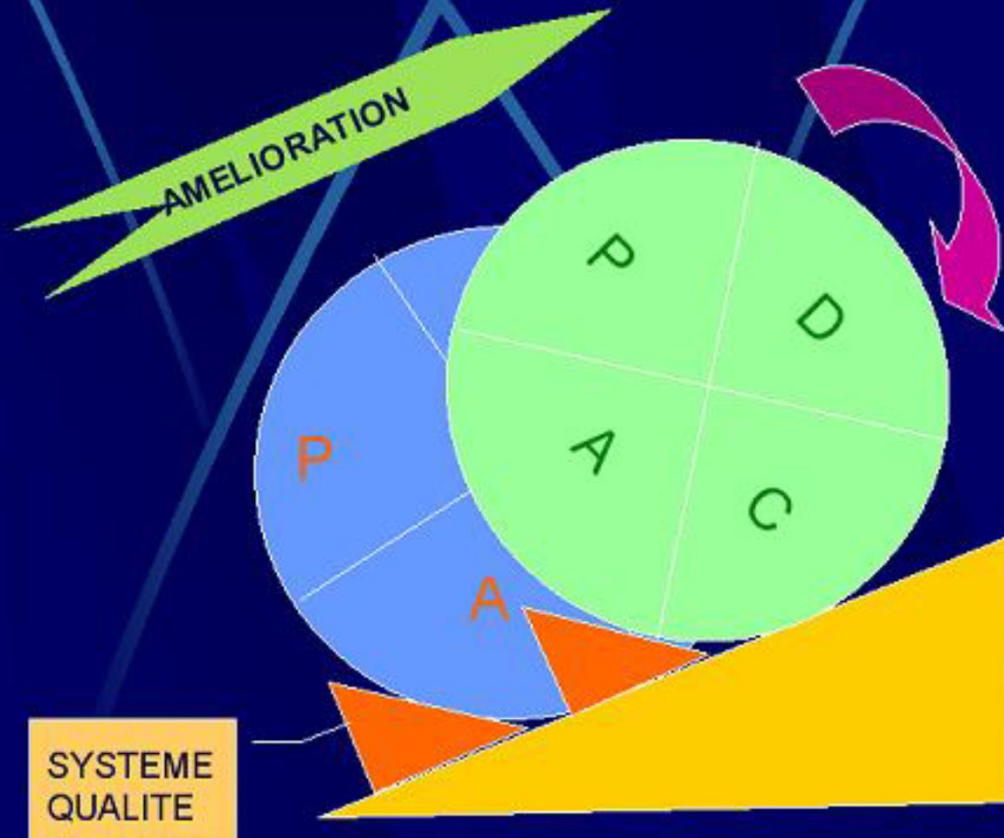
ction
nement

Amélioration continue des processus

Impliquer le Maître d'ouvrage dès l'entame du projet

La roue de Deming

- P_{LAN}
- D_O
- C_{HECK}
- A_{CT}



Les exigences du client

Etape importante
Suivi à effectuer
en cours de
projet

- Identification claire et précise des exigences :
 - Du **maître d'ouvrage**
 - Des **prescripteurs**
via les documents contractuels y compris
Plans, Cahier spécial des charges, Métré
 - Des **autorités publiques** (commune, province,..)
via les règlements, le permis d'urbanisme et
d'environnement,
 - Du **service incendie**

Démarche proactive de suivi de la qualité par l'entreprise

Axes de travail CCW

- Améliorer les **documents de références** : normes, STS, NIT, CCTB2022
- Développer et mettre en œuvre des **formations** adaptées aux besoins des prescripteurs/concepteurs
- Mettre en œuvre et promouvoir des **labels** de qualité d'entreprise



Labels qualité et circuits courts

- **Objectifs**

- Garantir la qualité des produits / travaux
- Favoriser le recourt à la main d'œuvre locale
- Améliorer l'impact environnemental des activités de construction, encourager les circuits courts

- **Enjeux**

- Disposer de procédures administratives adaptées au fonctionnement des petites, moyennes et grandes entreprises
- Encourager les architectes, prescripteurs, maitres d'ouvrage, constructeurs, etc. à opter pour des produits et des entreprises de qualité qui contribuent au développement de l'activité économique locale
 - Promotion
 - Incitants financiers



Rôle de la CCW en soutien des entreprises et de la Qualité

- **Sensibiliser les entreprises** à l'intérêt de s'inscrire dans une démarche qualité
- **Soutenir les Fédérations** de métiers dans leurs initiatives de mise en place de Labels Qualité
- **Identifier des critères de qualité** pertinents à soutenir dans les initiatives de développements de labels de qualité (e.a. participation à la définition des référentiels de qualité)
- **Communiquer** le plus fréquemment possible, vers les professionnels et les maîtres d'ouvrage sur l'importance de prendre en compte le critère Qualité dans le choix des professionnels et la durabilité des travaux.
- **Participer** aux travaux menés dans le cadre de l' « **Alliance Emploi-Environnement** »



Source : www.cilc.fr



Actions prioritaires ?

- Etablissement et diffusion des **bonnes pratiques** en matière de Rénovation accompagnée, entre autre :
 - Identification des intervenants
 - Définition de leurs devoirs, responsabilités, modalités d'intervention
- Disposer d'un **cadre juridique** de référence
- Mise en place de **formations** spécifiques
- Mise en place d'un **label de Qualité** spécifique à la Rénovation accompagnée ?
 - Pourquoi un label ? Spécificités de la Rénovation accompagnée (Gestion, Coordination, Communication) ?
 - Qui cela concerne ? Architectes, Accompagnateurs, Entreprises ?
 - Avec qui ? Fédérations de métiers, Pouvoirs publics ?
 - Comment le co-construire ? Comment le gérer (délivrance, suivi, retrait, etc.) ?

Coordonnées

Nicolas SPIES

Conseiller Energie et Qualité

Confédération Construction wallonne

Tél : 02/545.56.76

Email: energie@ccw.be

www.ccw.be

Avec le soutien de

