

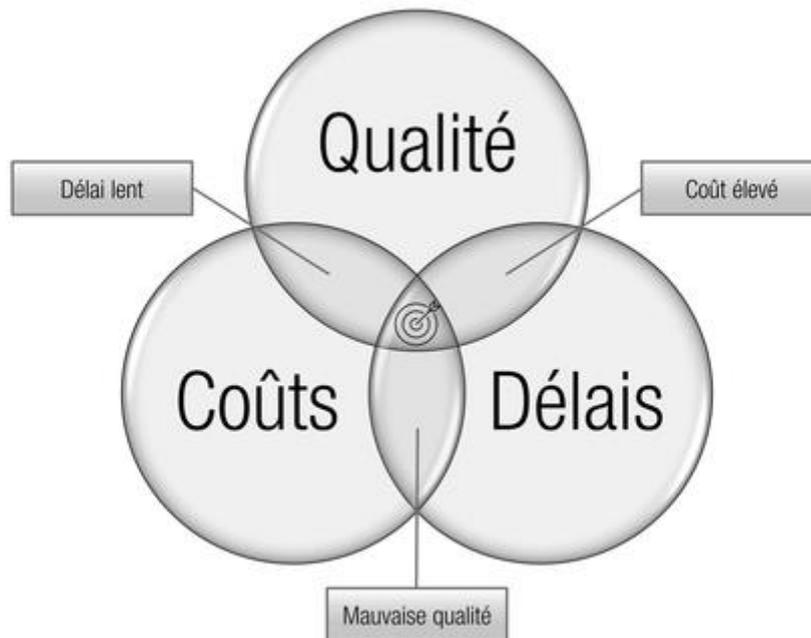


Processus de construction - Qualité

Le grand art du processus de construction consiste à concilier les exigences qualitatives avec les coûts et le calendrier. Le "triangle magique" montre symboliquement qu'il faut faire des compromis entre la meilleure qualité, les coûts les plus bas et les délais de réalisation les plus courts.

La norme de compréhension SIA 112 fait face à ce conflit d'objectifs avec des phases optimisant les processus, des objectifs de phase et des contenus de modules. Des mesures organisationnelles et une gestion de la qualité appropriée doivent aider à réaliser des prestations de haute qualité de manière efficace.

Dans le processus de construction, la qualité dépend, outre du prix et du temps, des objectifs, de l'organisation ainsi que de la compétence et de la diligence des acteurs. Vous trouverez de plus amples informations ici.



Objectifs et attentes	2
Organisation et gestion de la qualité.....	2
Compétence et diligence	3
La qualité en dernier ressort ?	3





Objectifs et attentes

Les acteurs impliqués dans le projet de construction s'orientent vers les objectifs et les attentes du client. Une formulation et une communication sans ambiguïté sont donc élémentaires pour une collaboration efficace.

La qualité grâce à une formulation précise des besoins

Il est essentiel que les exigences soient formulées clairement et sans ambiguïté pour tous dans un cahier des charges, afin que toutes les personnes impliquées dans la construction aient la même compréhension des objectifs du projet et de la qualité souhaitée. Il est particulièrement important de séparer les émotions des faits. Cela ne signifie pas que les facteurs émotionnels ne doivent pas jouer un rôle, mais que les besoins essentiels doivent être abordés de manière ciblée.

La qualité grâce à un système d'objectifs clair

Une hiérarchie des objectifs permet de ne pas perdre de vue l'essentiel lors de la prise de décisions. Les objectifs doivent être classés par ordre de priorité en fonction de leur nécessité, c'est-à-dire ceux qui sont obligatoires avant ceux qui sont recherchés et souhaités. Ensuite, il convient de déterminer les relations entre les objectifs et de traiter les incohérences. La résolution précoce des conflits d'objectifs a un effet positif sur l'efficacité des ressources.

La qualité grâce à des objectifs réalisables

Au cours de l'élaboration du projet, les objectifs définis au départ doivent être décomposés en objectifs partiels de plus en plus petits (du général au détail). Cela va jusqu'à ce qu'il soit possible d'en déduire des mesures / étapes de réalisation concrètes. Les objectifs doivent toujours être formulés de manière "SMART" : **S**pécifiques, **M**esurables, **A**tractifs, **R**éalistes et **T**emporel.

La qualité grâce à des objectifs réalisables

La fixation des attentes et des objectifs est élémentaire pour toutes les phases du processus de construction. Les objectifs sont surtout importants dans les phases d'études préliminaires et de projet pour le cahier des charges du projet (y compris la convention d'utilisation) et la gestion de la qualité.

Organisation et gestion de la qualité

Au niveau organisationnel, les compétences, les responsabilités et les aptitudes des acteurs doivent être clairement définies dès l'appel d'offres du planificateur et de l'entrepreneur. Cela permet d'éviter que des processus partiels et leur contrôle soient oubliés entre les différents domaines de compétence.

La qualité grâce à l'organisation du projet

L'organisation du projet commence généralement par la phase d'étude préliminaire. Les objectifs, les exigences et les conditions générales du maître d'ouvrage sont saisis dans un cahier des charges du projet et les compétences décisionnelles des futurs partenaires du projet sont définies (pour les grands projets, ce dernier point est défini dans un manuel de projet). Au fur et à mesure de l'avancement du projet, les décisions, les nouveaux objectifs partiels et les prochaines étapes de la procédure sont mis à jour et adoptés par phases au niveau approprié. Le cahier des charges du projet veille à ce que tout le monde tire à la même corde, dans la même direction.

La gestion de la qualité

Des systèmes de gestion de la qualité (SGQ) se sont établis dans différents domaines afin de pouvoir contrôler les travaux et les processus. En tant qu'élément de contrôle, il a pour but de garantir que les objectifs et les exigences puissent être remplis de manière complète et efficace. En principe, un SGQ correspond à une procédure qui détermine qui, quand, quoi, où et comment contrôler, mais aussi quand et comment intervenir. Dans ce contexte, vérifier signifie évaluer les risques et les opportunités et déterminer comment les gérer.

Pour les projets de grande envergure, on applique généralement la gestion de la qualité liée au projet (GQP) conformément au cahier technique SIA 2007 "La qualité dans la construction". Il s'agit d'un instrument de gestion pour le mandant et est mis en place par tous les participants au début de la phase d'étude du projet.

Il est bien sûr possible d'introduire des SGQ adaptés aux petits projets. Ils concernent en particulier la phase de réalisation, où le pilotage et le contrôle selon les plans de contrôle et de vérification (métré, matériel, logistique) jouent un rôle très important. Les plans de contrôle et de vérification sont élaborés pendant la phase d'étude, précisés lors de l'appel d'offres et finalisés au





niveau du projet d'exécution. Avec le plan de contrôle, le maître d'ouvrage (ou son représentant) définit ce qui doit être contrôlé et à quelle périodicité pendant l'exécution. Dans le plan de contrôle, l'exécutant (entrepreneur) détermine ensuite la manière dont le plan de contrôle sera mis en œuvre. Le plan de contrôle et le plan de vérification servent à garantir la qualité et la sécurité dans la phase d'exécution. Il s'agit de la dernière phase où la qualité de l'ouvrage peut être influencée.

Compétence et diligence

En matière de planification et d'exécution, la compétence professionnelle devient rapidement synonyme de qualité. Mais il ne faut pas oublier que même une compétence professionnelle élevée ne peut pas atteindre son objectif de manière satisfaisante si elle n'est pas accompagnée d'un certain soin.

Compétence

Lors d'un projet, le maître d'ouvrage devrait être conscient des compétences requises. Il devrait savoir quelles sont les compétences des candidats afin d'évaluer les chances et les risques. Les compétences personnelles, sociales et méthodologiques (soft skills) sont également importantes. Celles-ci n'influencent certes pas directement la qualité de l'ouvrage, mais peuvent considérablement faciliter ou compliquer la collaboration.

Diligence

En droit de la responsabilité, la diligence est un devoir et non un souhait. Elle met l'action responsable et la gestion des connaissances au service du partenaire contractuel et doit ainsi contribuer à une construction sans défaut. De plus, la diligence sert à éviter que le partenaire contractuel ne subisse un dommage (intention / négligence). Étant donné que les maîtres d'ouvrage non professionnels sont généralement moins bien informés sur les questions techniques que les partenaires du projet, leur vigilance porte avant tout sur le choix des partenaires.

La qualité en dernier ressort ?

La réception permet de voir dans quelle mesure les efforts en matière de qualité ont porté leurs fruits. En cas de défauts importants, la réception est reportée jusqu'à ce qu'ils soient corrigés. Si l'ouvrage a été réceptionné, une réclamation dans le délai imparti est le dernier instrument permettant d'exiger une qualité conforme aux exigences.

