

# Terminologie

Définition plus vaste qu'escompté, qui pourrait s'appliquer à notre 'environnement'

**MAIS**

Risque d'amalgame avec les cadres qualité existants en Flandre, très précis et suivants le même schéma

→ Environnement qualité?

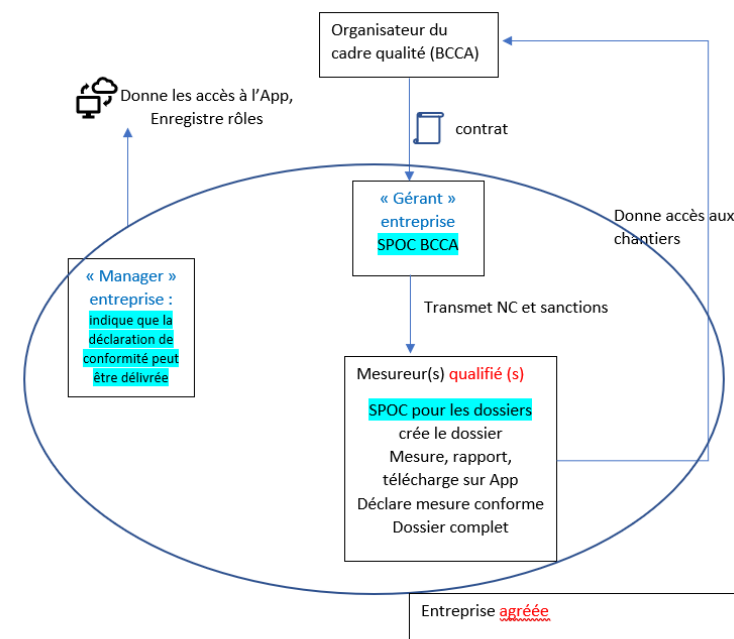
→ Canevas qualité?

→ Trame qualité?

→ Plan qualité?

→ Engagement qualité?

→ RénoQual?



Aucune compétence spécifique

Compétence spécifique

**Terminologie retenue : "Engagement qualité"**

**Quel que soit le nom, sera défini par une charte qualité**

# Conditions d'entrée

- (Questions d'ordre légal : ONSS, BCE, etc ?)
- Questions d'ordre "sécurité" : VCA, module de sécurité de base ouvriers
- Quelles spécialités : à mettre en lien avec les BB ?
- Capacité de (ré)action rapide : carnet de commande flexible
- qui interroger ? Gérant ? Technico-commercial ? Technicien ?
- Gestion des formations continues ? Obligation d'avoir suivi des formations chez les fournisseurs de matériel ?
  
- Accompagnateur qualité RENO+ sur le 1er (et 2ème ?) chantier ? Important que ce soit un collaborateur RENO+ (et non pas un architecte)
- Evaluer les ressources nécessaires pour accompagner/former l'entreprise : si trop élevées, prévoir une renégociation des conditions de collaboration (voir une exclusion)
- Contrats avec les entreprises : inclure une variable « non conformités qualité » ?

# Conditions d'entrée



## Questions – à définir

- Types de travaux effectués le plus souvent
- Description de son équipe, taille d'entreprise
- Coordonnées de 2-3 clients ainsi que des chantiers s'y rapportant
- Quelques questions techniques, non 'éliminatoires', mais plus pour situer son niveau (Buildwise)

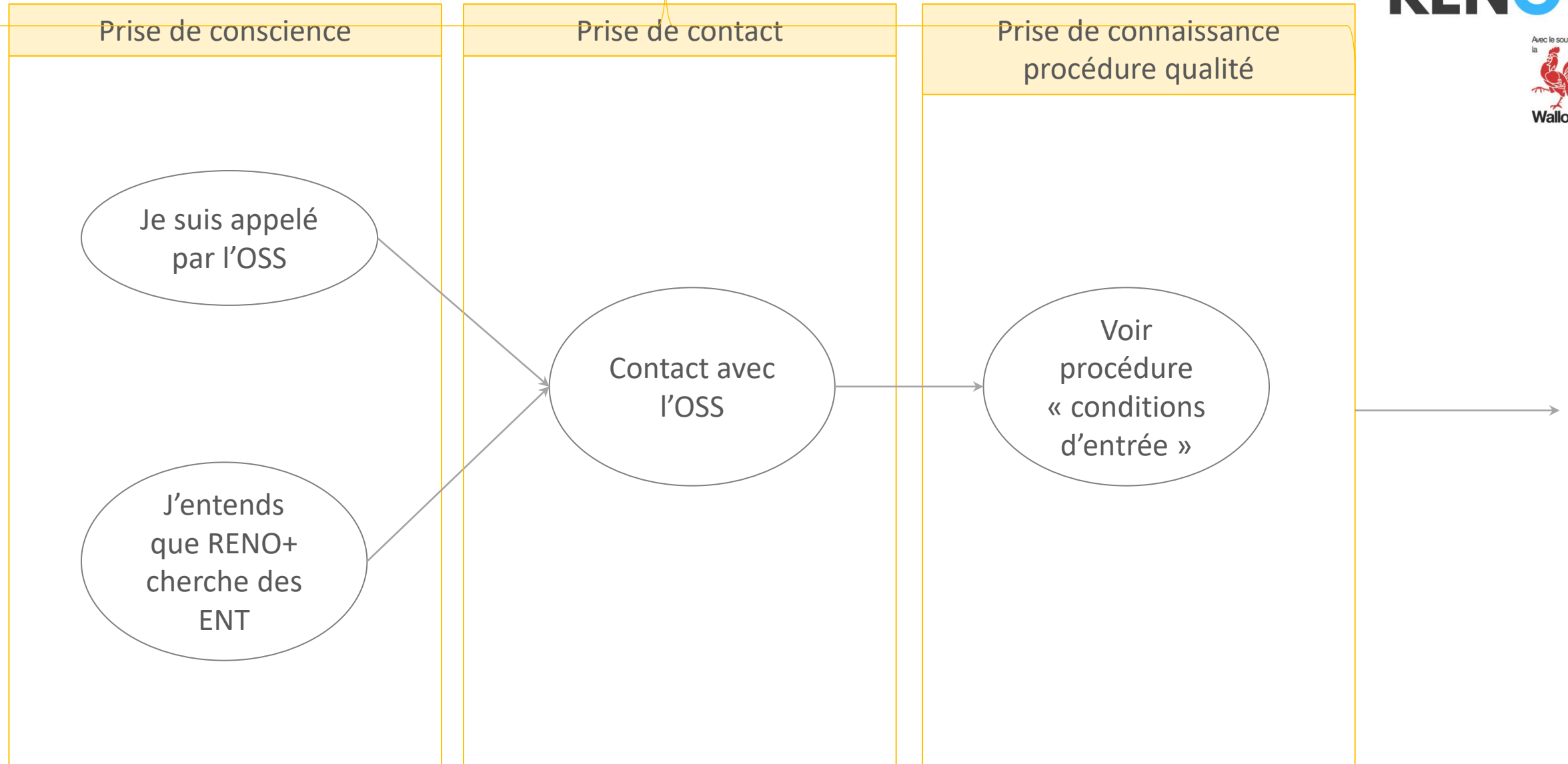
BUT

- Connaître l'ENT
- Points forts
- Points faibles pour lesquels il aura besoin d'outils de l'OSS

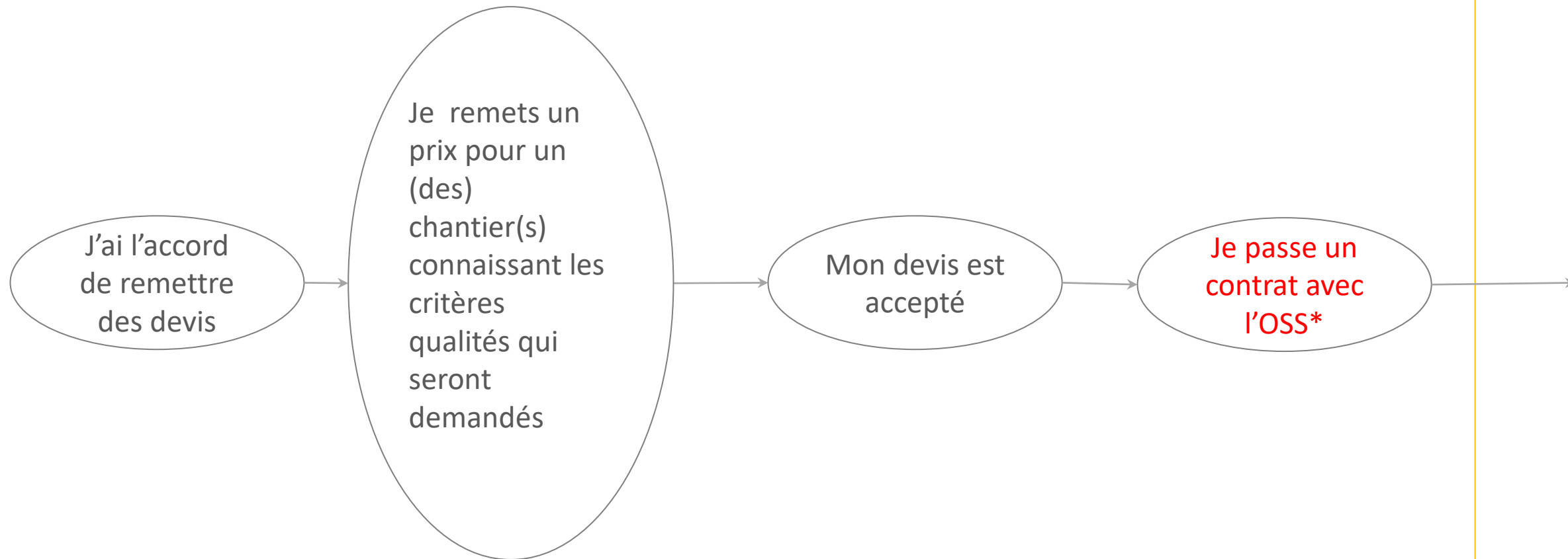


Signature  
Charte

# Awareness



## Appel d'offre



\* Ou directement avec client ?

## Chantier

Je réalise les travaux

A des phases clés du chantier, je fournis des éléments demandés permettant de vérifier la qualité + je constitue un dossier avec l'ensemble de mes preuves (à fournir à l'OSS et au client > servira entre autres au DIU)

V

Mes travaux répondent en tous points aux critères de qualité

X

Mes travaux NE répondent PAS (partiellement ou totalement) aux critères de qualité

Voir zoom chantier

## Chantier

**X**

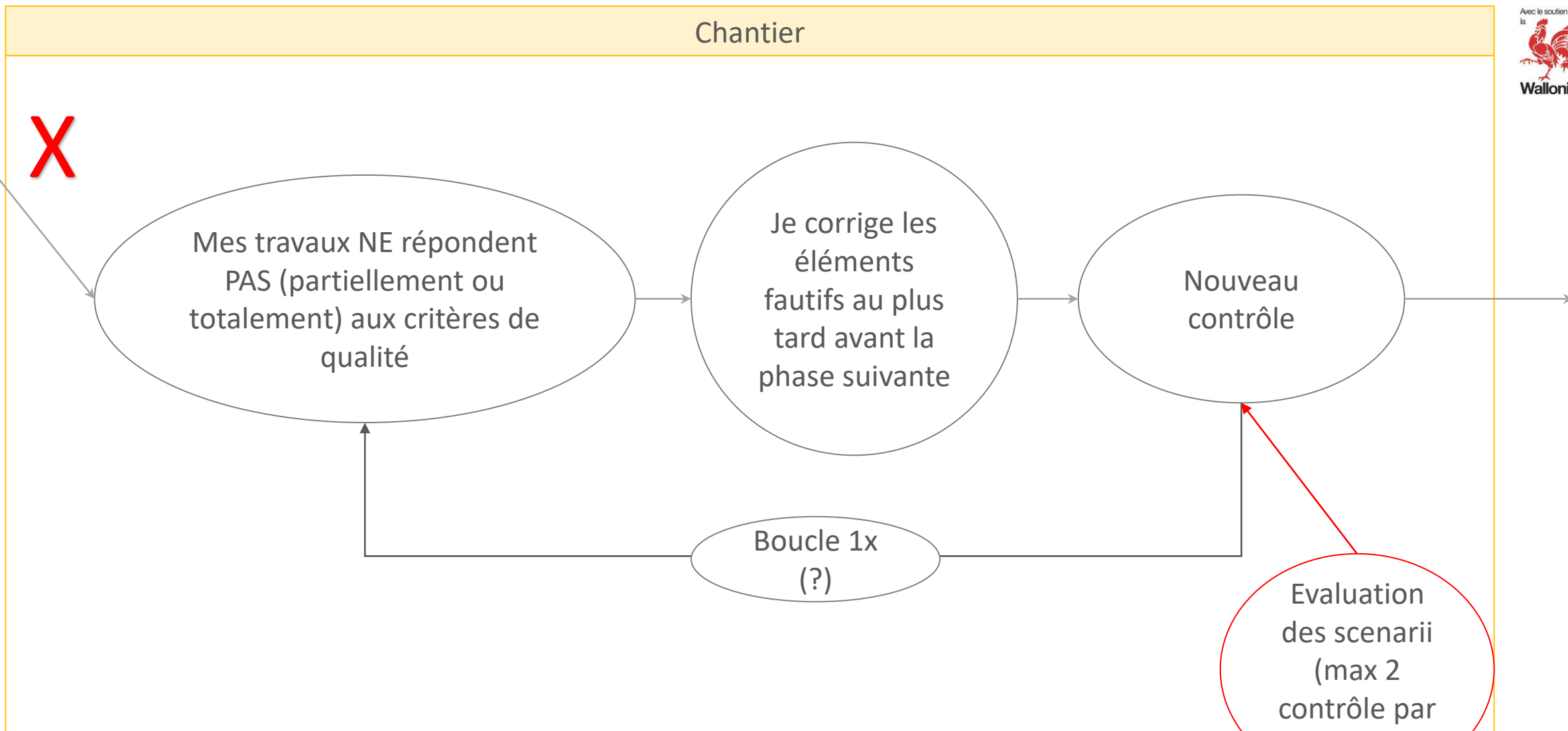
Mes travaux NE répondent PAS (partiellement ou totalement) aux critères de qualité

Je corrige les éléments fautifs au plus tard avant la phase suivante

Nouveau contrôle

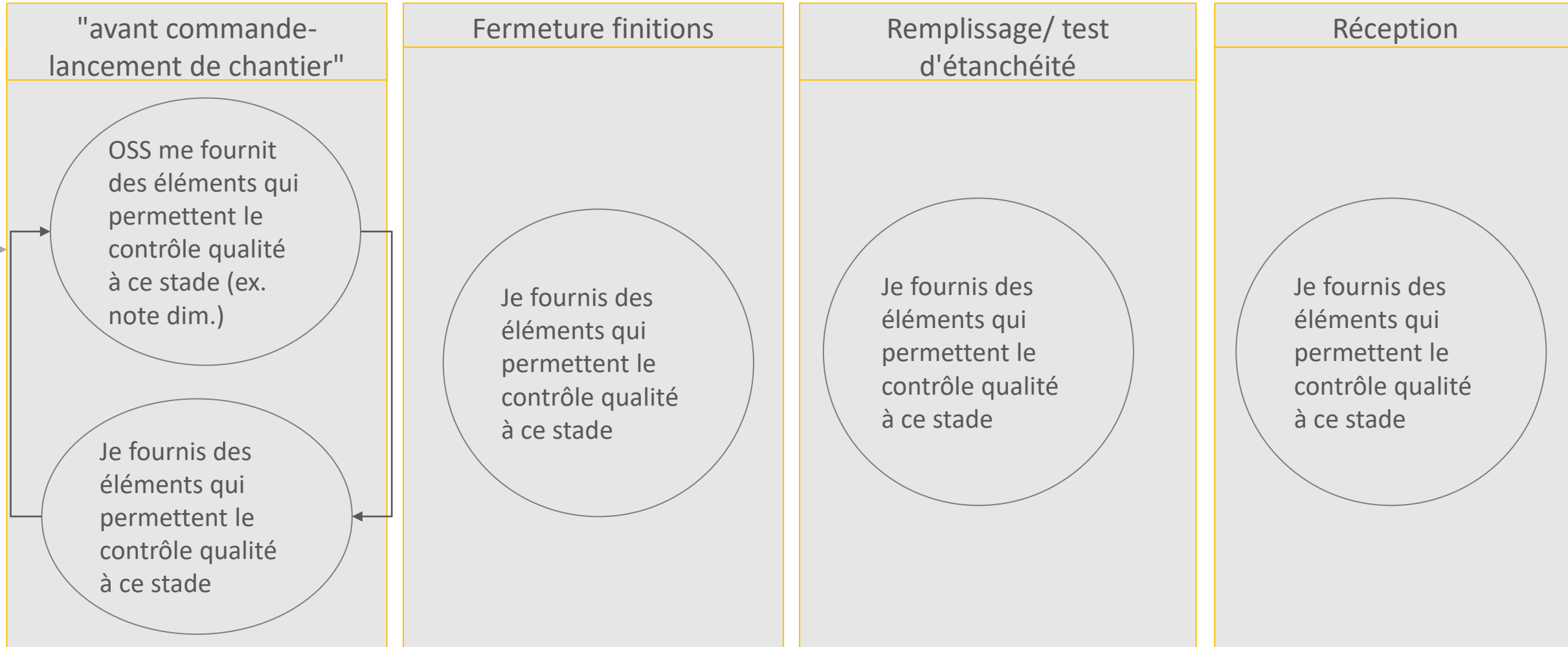
Boucle 1x (?)

Evaluation des scénarii (max 2 contrôle par phase)

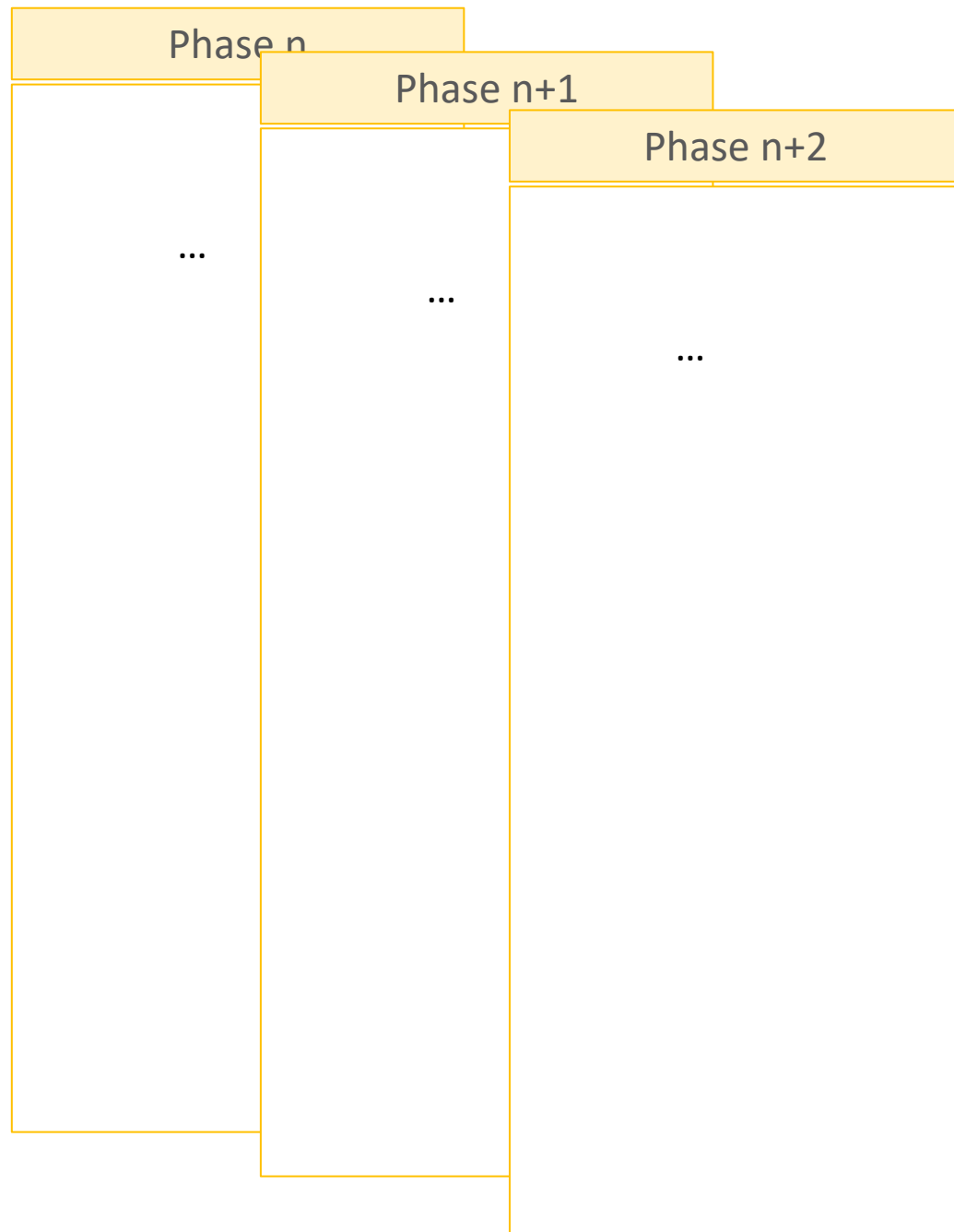


## ZOOM Chantier

Ajouter / adapter phase  
par métier



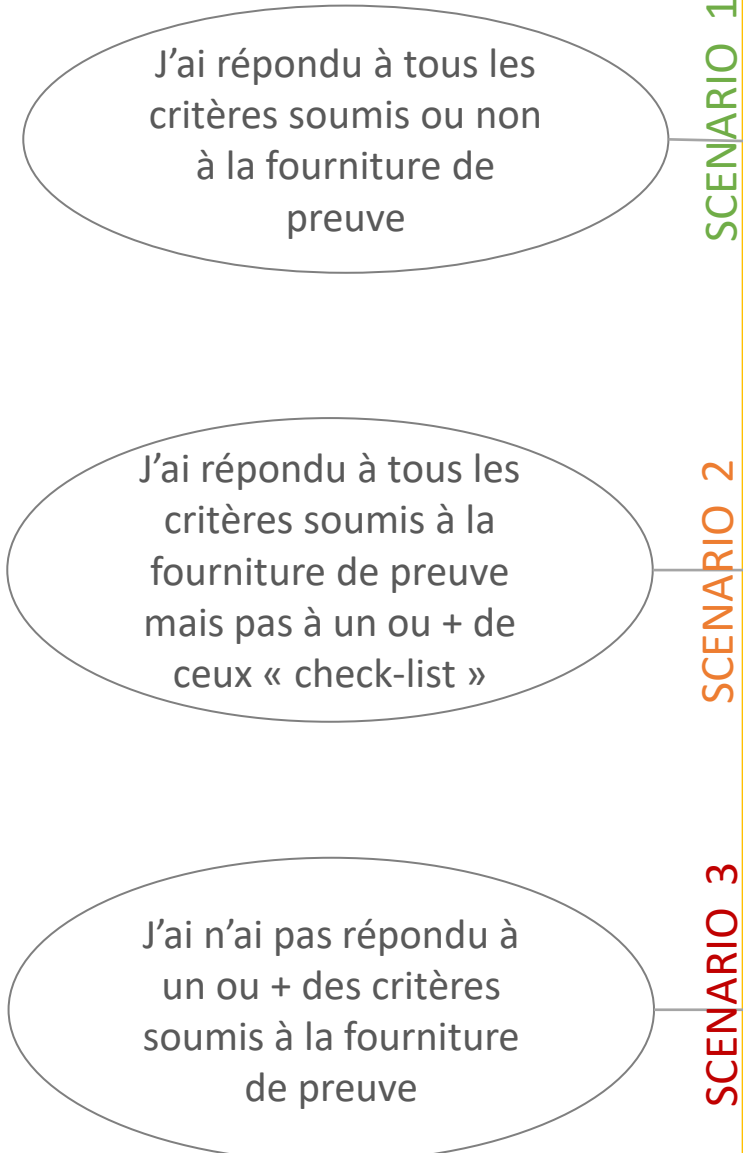




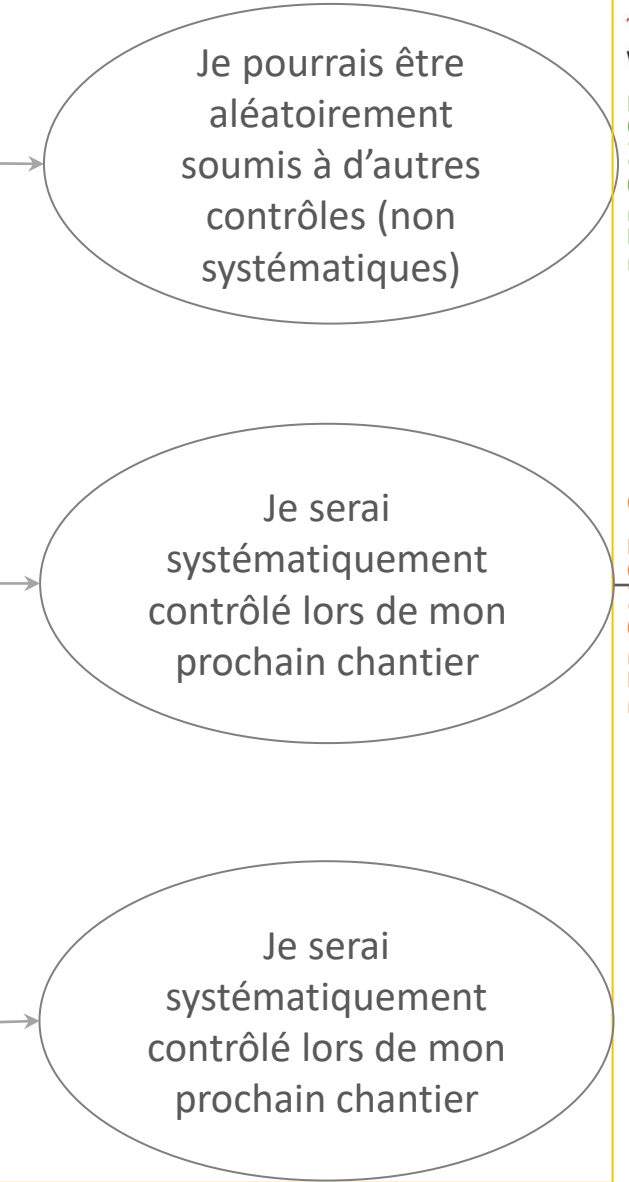
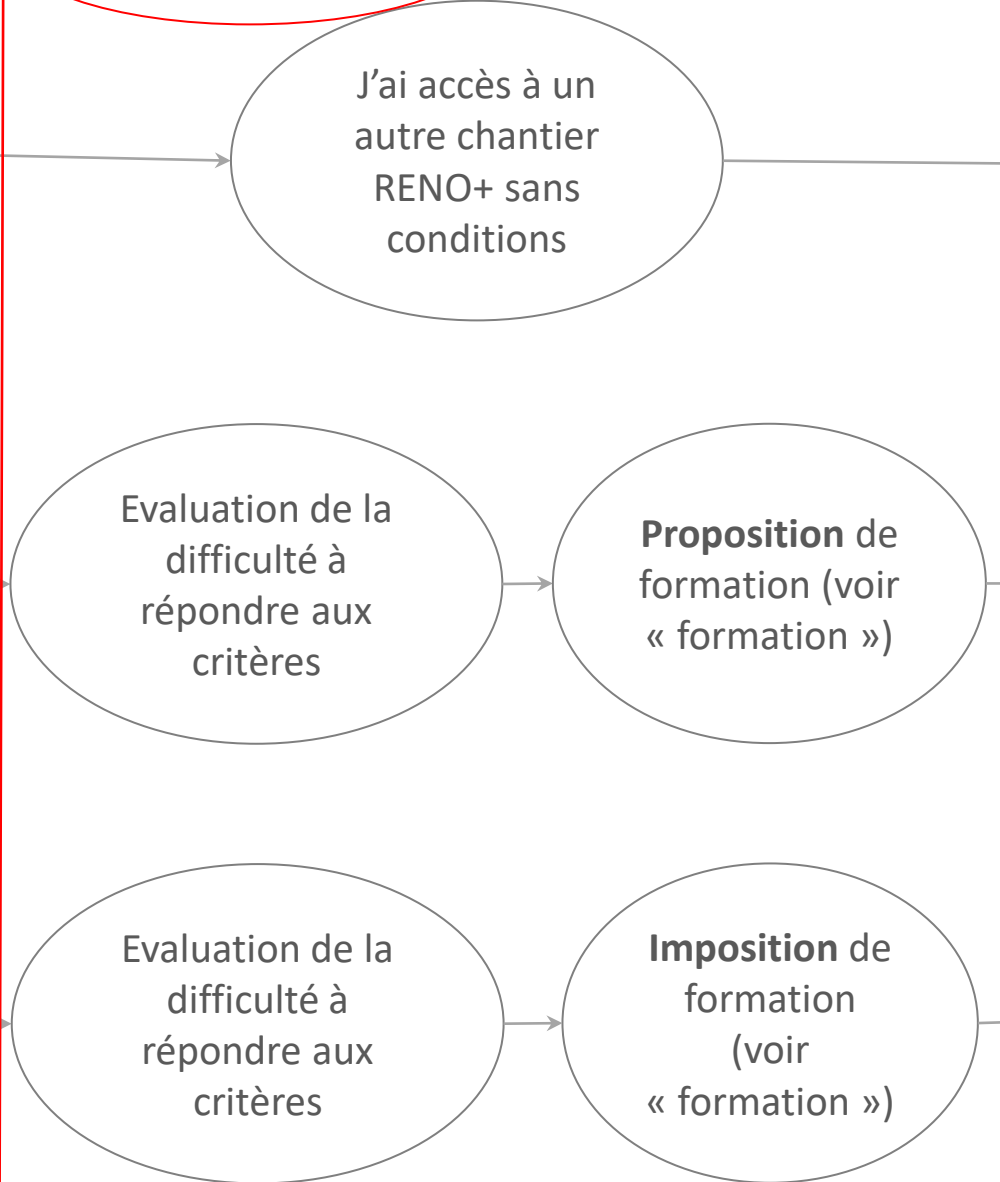
On retient le pire  
des scenarii

Fin du chantier

Nouveau chantier



Je transmets mon dossier qualité



REPOSE

REPOSE 2

REPOSE 3

...

# Modèle qualité entreprise



- Propositions : scénario 2 (proposition de formation) et scénario 3 (imposition de formation)

## 1. Système de collaboration avec des structures de formation de référence par type de Building Blocks avec tarifs préférentiels :

- Buildwise : enveloppe (BB2, 3, 4, 5)
- Construfutur (Constructiv) : métiers CP124
- Formelec/Tecnolec (VOLTA) : métiers CP149.01 (BB12, 13)
- Fabricants : techniques spéciales (BB9, 10, 11, 14)
- Woodwize : métiers du bois (BB6)

# Modèle qualité entreprise



- Propositions : scénario 2 (proposition de formation) et scénario 3 (imposition de formation)

## 1. Système de collaboration avec des structures de formation de référence par type de Building Blocks avec tarifs préférentiels :

- Buildwise : enveloppe (BB2, 3, 4, 5)
- Construfutur (Constructiv) : métiers CP124
- Formelec/Tecnolec (VOLTA) : métiers CP149.01 (BB12, 13)
- Fabricants : techniques spéciales (BB9, 10, 11, 14)
- Woodwize : métiers du bois (BB6)

# Modèle qualité entreprise

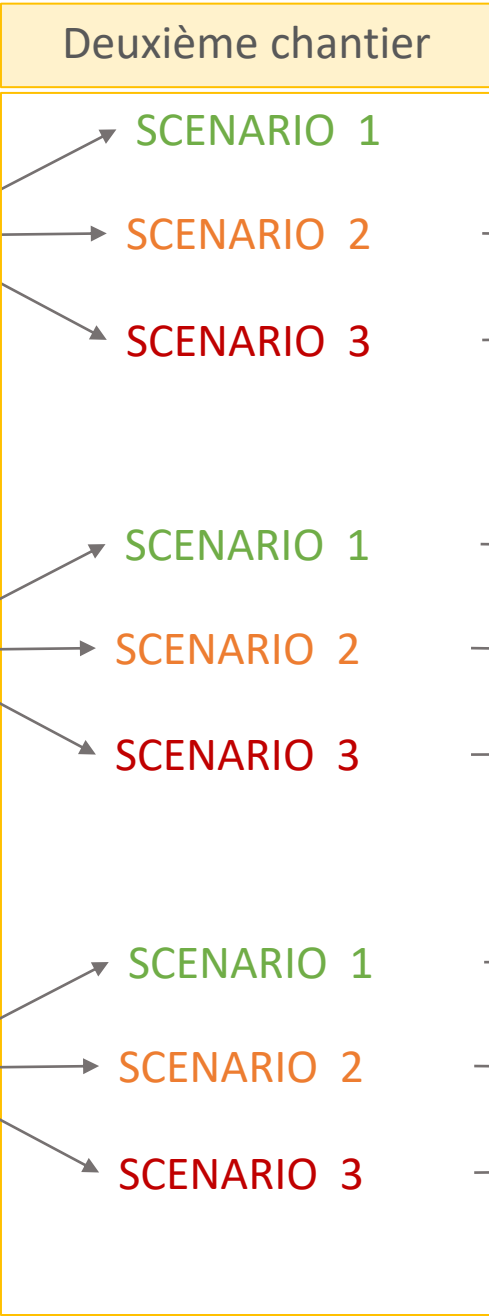
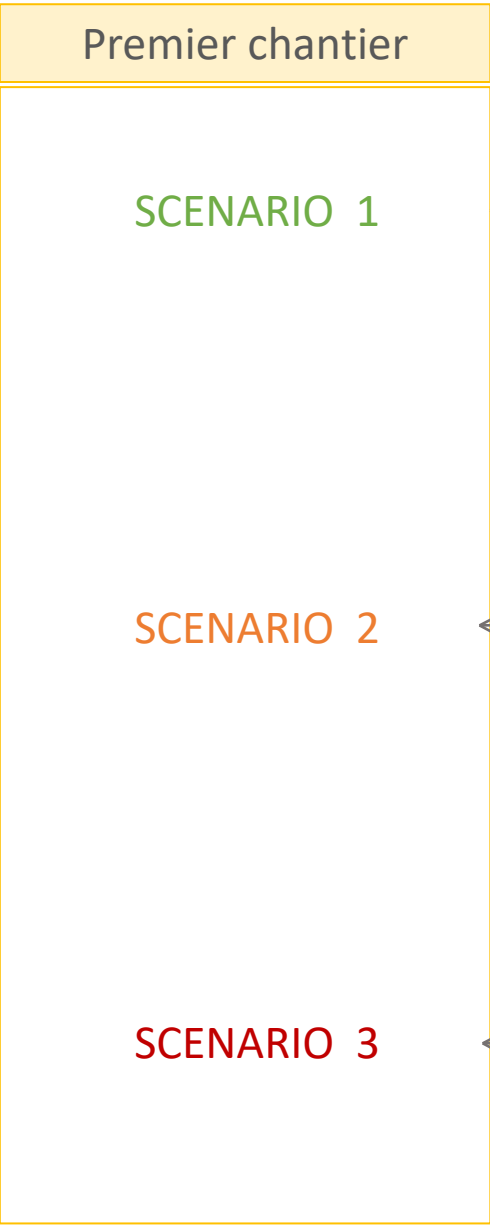


- Propositions : scénario 2 (proposition de formation) et scénario 3 (imposition de formation)

## 2. Sélection de "super ouvriers" :

Parmi les entreprises partenaires RENO+, pour les entreprises qui le souhaitent et en fonction de leurs compétences, un "réfèrent qualité" serait sélectionné au sein d'une entreprise référente pour certains BB et pourrait être "détaché" pour venir aider/peaufiner les éventuels manquements dans les travaux d'autres entreprises partenaires RENO+.

Pour inciter à ces détachements, l'OSS doit pouvoir payer les heures de travail prestées par le super ouvrier sélectionné dans l'autre entreprise et doit offrir à l'entreprise qui détache et l'ouvrier détaché un dédommagement, voire un incitant. Exemple : % sur les travaux.



REPONSE 1

REPONSE 2

REPONSE 3

REPONSE 1

REPONSE 3

REPONSE 3

REPONSE 2

REPONSE 3

EXCLUSION TEMPORAIRE

« reconnaissance  
RENO+



Contrôle  
obligatoire en  
cas de plainte

## Exclusion temporaire

X

Mise à l'écart  
TEMPORAIRE

Dossier prouvant de  
mesures correctives.  
Dans un premier temps:  
format libre mais des  
preuves doivent être  
fournis : formations,  
réorganisation  
structurelle, retour client,  
visites chantiers ...

Contrôle  
qualité sur un  
nouveau  
chantier HORS  
RENO+

Voir phase  
Awareness



# Qui

- Qui est le premier contact ?
  - OSS
- Qui forment ?
  - OSS soutenu par
    - BUILDWISE / EMBUILD / IFAPME
  - Quid réactivité de la formation ?
    - Rapide !
    - Sur chantier
    - Envoyer les "anciens" ou des ouvriers d'une autre entreprise ou fabricants mais dans tous les cas payés par RENO+
    - La nécessité de suivre une formation n'est pas une punition mais une opportunité.
    - RENO+ doit proposer des formations de façon proactive
    - Formation enregistrée > massifiable
    - Assistance peut être considéré formation
    - Article / capsule vidéo
- Qui paie ?
  - Payante ou inclus dans service RENO+ > inclus !
- Qui gère l'exclusion et sa levée ?
  - **OSS : plus simple mais juge et partie**



# Qui

- Qui controle ?
  - **OSS : plus simple mais juge et partie**
  - Globalement, une personne:
    - Ayant des connaissances générales sur les différentes étapes et postes d'un chantier de rénovation en résidentiel
    - Si possible, spécialisée dans au moins un domaine dont on vérifie la qualité (techniques spéciales, isolation...)
    - Formé en interne (briefing du collègue spécialiste avant visite si besoin, éventuellement accompagnement sur premier chantier)
  - >>> Généraliste, qui peut, avec nos checklists, vérifier des choses qu'il ne maîtrise pas forcément à la base
- **Délégation de mission de contrôle : architecte quand présent**

# Expérience qualité maître d'ouvrage

- A FAIRE