

Démarche qualité dans les entreprises du **bâtiment**

Pierre Chemillier



AFNOR

Sommaire

Introduction	IX
1 Contexte général	1
1.1 Le développement des signes de la qualité	1
1.2 La diversité des signes de la qualité	2
1.2.1 Les signes concernant les produits ou les services	3
1.2.2 Les signes concernant les firmes	6
1.3 Le management de la qualité : les normes ISO 9000	9
1.3.1 Principes et définitions	9
1.3.2 Les huit principes des nouvelles normes	9
1.3.3 Les changements par rapport à la précédente version	12
1.3.4 Commentaires sur l'approche par processus	13
1.3.5 La certification.....	15
2 Les spécificités du secteur du bâtiment	19
2.1 Une activité hybride	19
2.2 Un mode de production très particulier	20
2.2.1 Des associations de coproducteurs très variées	20
2.2.2 Un système très codifié.....	23
2.2.3 Une unité de production de type chantier.....	25
2.2.4 L'entrepreneur, un acteur incontournable et complexe	26

7.8.4	Entreprise de peinture, de 30 personnes	127
7.8.5	Entreprise de gros œuvre-béton armé, de 60 personnes	127
8	Facteurs d'évolution	129
8.1	Les obligations en matière de sécurité.....	130
8.2	Les obligations en matière de respect de l'environnement.....	131
8.3	Les progrès relatifs aux produits et au matériel.....	134
8.3.1	Les matériaux et produits de construction	135
8.3.2	Les équipements et l'outillage	136
8.4	La pénétration de l'informatique	138
8.5	La place faite aux signes de la qualité dans les marchés publics	142
8.5.1	La sélection des candidats.....	142
8.5.2	L'examen des offres et le choix du titulaire du marché.....	144
8.6	La formation du marché unique européen	147
8.6.1	La directive relative aux produits de construction	147
8.6.2	La directive concernant les marchés publics de travaux	148
8.7	La libéralisation du commerce international des services	149

Démarche qualité dans les entreprises du bâtiment

Le secteur du bâtiment s'engage progressivement, au même titre que bon nombre d'autres grandes filières économiques et industrielles, dans la voie de la démarche qualité, afin de satisfaire les consommateurs et réduire les coûts imputables à une non-qualité.

Cet ouvrage présente de façon claire et pragmatique les outils qui vont permettre à toute entreprise du secteur du bâtiment de faire progresser la gestion de la qualité, en n'omettant pas le management environnemental, complément indispensable à une politique qualité bien conçue.

Des témoignages d'entreprises, de taille et d'activité différentes, ont été incorporés au fil des chapitres afin d'illustrer l'aspect pratique des procédures décrites et pour montrer les motivations ainsi que les bénéfices dont font état ces entreprises à propos de leur engagement dans une démarche qualité.

Enfin, l'auteur a, en fin d'ouvrage, mentionné divers facteurs qui sont susceptibles, à plus ou moins long terme, d'exercer une influence positive sur la place faite aux signes de la qualité (obligations en matière de sécurité, matériaux et produits de construction, outils informatique, libéralisation du commerce international des services,...).

Pierre Chemillier est ingénieur général honoraire des Ponts et Chaussées, président de Qualibat. Il a été président du CSTB et a présidé le Comité d'Orientation Stratégique Bâtiment et Travaux Publics (COS BTP) d'AFNOR.

ISBN : 2-12-465080-7

