



**Service de Presse :**

**SWIC**  
Sandrine Wiart  
Intercommunication

29 Route de Maule – 78770 Thoiry

Tél. 01 34 94 77 33

Fax 01 34 94 77 34

s.wiart@tele2.fr

# DOSSIER DE PRESSE

**Jeudi 28 mai 2009**

## **Signature de la Convention quinquennale sur le financement de l'Agence qualité construction 2010-2014**

### **SOMMAIRE**

#### **I. Présentation**

#### **II. Texte de la Convention quinquennale sur le financement de l'Agence qualité construction**

En annexe 1                      Objectifs de travail 2010 à 2014

En annexe 2                      Le programme d'actions

En annexe 3                      Bilan de la convention 2005-2009

**AGENCE POUR LA PRÉVENTION DES DÉSORDRES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION**

9, boulevard Malesherbes - 75008 Paris • Tél.: 01 44 51 03 51 - Fax : 01 47 42 81 71 • Email : aqc@qualiteconstruction.com

[www.qualiteconstruction.com](http://www.qualiteconstruction.com)

Association loi de 1901



**Service de Presse :**

**SWIC**  
Sandrine Wiart  
Intercommunication

29 Route de Maule – 78770 Thoiry

Tél. 01 34 94 77 33

Fax 01 34 94 77 34

s.wiart@tele2.fr

## **Dossier de presse – Mai 2009** **Convention quinquennale 2010-2014**

### **Présentation**

Depuis sa création en 1982, l'Agence qualité construction, association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, n'a cessé de développer un savoir faire, des méthodes et des outils destinés à prévenir les désordres et améliorer la qualité de la construction, dans le but de réduire ainsi le coût engendré par la non qualité.

Les professionnels de la construction et de l'assurance, ainsi que les Pouvoirs Publics confirment leur confiance et leur attachement aux actions de l'AQC, ainsi que leur volonté de promouvoir la qualité dans le bâtiment, **en signant le 28 mai 2009, la Convention quinquennale sur le financement de l'Agence qualité construction 2010 à 2014**. Cette Convention fait suite à la première Convention quinquennale 2005 à 2009.

Elle fixe, pour les cinq prochaines années, les objectifs de l'AQC, son programme d'actions et définit les modalités de son financement.

**Le programme quinquennal a pour objectif** de promouvoir toutes les actions de nature à éviter les malfaçons, ou à réduire le nombre et la gravité des désordres dans la construction, en vue d'apporter une amélioration de la qualité de l'ensemble des constructions, logements ou bâtiments non résidentiels.

**AGENCE POUR LA PRÉVENTION DES DÉSDRES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION**

9, boulevard Malesherbes - 75008 Paris • Tél.: 01 44 51 03 51 - Fax : 01 47 42 81 71 • Email : aqc@qualiteconstruction.com

[www.qualiteconstruction.com](http://www.qualiteconstruction.com)

Association loi de 1901



## Convention quinquennale 2010-2014 Présentation

**Le financement est assuré par une contribution** déterminée à partir des cotisations d'assurances construction obligatoires. Ces contributions correspondent à l'effort des assurés, à travers leur cotisation d'assurance, en faveur de la prévention des désordres et pour la qualité de la construction.

Les professionnels s'engagent volontairement à financer le programme d'actions 2010-2014 à hauteur d'un montant de 2 500 000 € annuels, montant augmenté de 50 000 € par an sur la durée de la convention. A ce montant s'ajoutera une somme fixée à 300 000 € pour les deux premières années pour adapter le budget au programme de travail. Cette part variable sera, à l'issue des deux premières années, réexaminée annuellement.

**La Convention quinquennale 2010 à 2014 est signée dans un contexte évoluant de manière radicale.** Les années à venir seront marquées par le développement de la réhabilitation, l'apparition et le recours accru à de nouvelles techniques ou produits liés au développement durable, et dans le cadre européen, par l'accroissement de la circulation des produits et l'évolution des savoir faire et techniques.

Un constat largement pris en compte par cette convention et les objectifs de travail définis par celle-ci.

### **Plusieurs grandes orientations sont ainsi à relever :**

- La pérennisation et la reconduction des actions en cours.
- La prise en compte du développement des échanges européens et de leurs conséquences. Seule structure en Europe à disposer d'un outil statistique, de méthodes éprouvées et d'une reconnaissance professionnelle, l'AQC intensifiera son action et ses analyses techniques, comportementales, réglementaires.
- La prévention et la veille liées aux préoccupations développement durable : risque de désordres potentiels, nouveaux risques, nouvelles techniques, nouveaux produits.
- **L'élargissement du champ d'action** : impact sanitaire du bâti et confort des usagers.
- **L'information** des formateurs, indispensable à la transmission d'informations de qualité et à une bonne mise en œuvre : contribuer à donner des moyens accrus de formation aux formateurs (enseignement de la pathologie et des bonnes méthodes).
- **La réhabilitation du bâti ancien** : l'AQC intensifiera ses actions dans un domaine important pour la construction (thermique, isolation...)



## **Convention quinquennale sur le financement de l'Agence qualité construction 2010 – 2014**

### **Entre**

**Le ministre du logement,  
Le ministre de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de  
l'aménagement du territoire,**

### **Et les organisations professionnelles, ci-après, désignées :**

- Représentants des maîtres d'ouvrages et usagers :

**Fédération des promoteurs constructeurs (FPC),  
Fédération des entreprises publiques locales (Fédération des EPL),  
Union des maisons françaises (UMF),  
Union sociale pour l'habitat (USH),**

- Représentants des maîtres d'œuvre et assistants à maîtrise d'ouvrage :

**Chambre de l'ingénierie et du conseil de France (CICF),  
Union nationale des syndicats français d'architectes (UNSFA),  
SYNTEC-Ingenierie,  
Comité professionnel de la prévention et du contrôle technique dans la construction  
(COPREC Construction),  
Union nationale des économistes de la construction (UNTEC),**

- Représentants des entreprises du bâtiment :

**Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB),  
Fédération française du bâtiment (FFB),**

- Représentants des assureurs :

**Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA),  
Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA).**

## Préambule

Depuis sa création en 1982, l'Agence pour la prévention des désordres et l'amélioration de la qualité de la construction, ci-après dénommée l'Agence qualité construction ou l'AQC, association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, a développé un savoir-faire, des méthodes et des outils pratiques qui concourent à l'objectif d'améliorer la qualité de la construction et de réduire ainsi le coût engendré par la non-qualité.

L'AQC a pour mission de promouvoir toute action permettant de prévenir les désordres et les sinistres dans le domaine du bâtiment et d'apporter une amélioration de la qualité de la construction.

En 2005, les professionnels et les pouvoirs publics se sont engagés dans une première convention quinquennale fixant les objectifs de l'AQC et définissant leur participation à son financement.

L'AQC est devenue un lieu unique, appréciée par tous où un travail en commun est effectué. C'est le lieu de dialogue entre les professionnels où tous peuvent se retrouver pour échanger.

Si la non qualité n'a pas disparu dans le secteur de la construction ouvert sur le monde et en perpétuelle évolution au plan des techniques, des procédés, de la réglementation et des marchés, l'AQC, par ses outils d'observation et ses actions, permet aux acteurs d'éviter des dérives et de participer aux progrès collectifs du secteur qui sont maintenant mis en évidence.

L'AQC est aujourd'hui sollicitée pour participer aux réflexions, animer des groupes de travail dans le cadre des travaux pour la mise en œuvre des orientations du Grenelle Environnement. Elle est mobilisée pour être le lieu de rencontre, du débat, entre professionnels, avec l'administration. Tout cela est une reconnaissance du rôle et de la place de l'AQC.

Dans le cadre du Grenelle Environnement, l'AQC tient une part active dans l'animation des groupes de travail.

Depuis cinq ans, le contexte a considérablement évolué.

Les cinq ans à venir verront se produire des changements plus radicaux. Le contexte européen s'impose à nous et nous ne pouvons évoluer qu'en partenariat avec nos voisins. Les règles, de plus en plus, sont écrites à Bruxelles.

Les préoccupations développement durable sont maintenant une réalité. Elles guideront nos actions.

La réhabilitation du bâtiment déjà engagée sera l'essentiel de l'activité surtout pour la thermique.

L'élargissement des préoccupations de l'AQC est un challenge pour les années qui viennent qu'il s'agisse de l'ensemble des non qualités qui représente environ 10% du chiffre d'affaires

du secteur, ou de l'émergence de sinistres potentiels en lien avec les préoccupations en matière d'environnement, de développement durable, d'énergie et de santé qui vont marquer les évolutions de la construction. L'AQC et ses membres auront à travailler ensemble pour apprécier ces nouveaux risques et s'en prémunir.

Dès lors, les signataires de la présente convention confirment leur attachement aux actions de l'AQC dans ces domaines et s'engagent à nouveau par la présente convention à promouvoir un financement pérenne et volontaire des actions de prévention des désordres et d'amélioration de la qualité de la construction menées par l'AQC.

Les professions signataires et les pouvoirs publics confient aux assureurs, dans l'intérêt commun et pour leur compte, le financement de l'AQC, assis sur les cotisations d'assurances obligatoires et versé via les sociétés d'assurance.

Le montant de la contribution est fixé d'un commun accord entre les signataires de la présente convention, en fonction d'un programme quinquennal d'actions et des frais de structure liés à ce programme. Ce dernier prend place dans l'ensemble des activités de l'Agence qualité construction approuvé par son conseil d'administration.

Il est convenu ce qui suit :

- **Article 1 : Définition du programme quinquennal d'actions**

Les parties à la convention décident de prolonger pour cinq ans leurs efforts communs et arrêtent d'un commun accord le programme quinquennal de l'AQC pour les actions de prévention des sinistres et de l'amélioration de la qualité des constructions, financé par la contribution.

Ce programme a pour objectif d'une part de promouvoir toutes les actions de nature à éviter les malfaçons ou à réduire le nombre et la gravité des désordres et des sinistres dans la construction et, d'autre part, d'apporter une amélioration de la qualité de l'ensemble des constructions, logements ou bâtiments non résidentiels.

Il comprend trois axes d'actions :

- Observation
- Prévention
- Communication

Ce programme facilitera le dialogue entre les professionnels et entre tous les acteurs de l'acte de construire.

Il est détaillé dans le programme quinquennal d'actions (2010-2014) annexé à la présente convention.

- **Article 2 : Financement du programme quinquennal d'actions**

Les parties à la présente convention, autres que l'Etat, s'engagent, indépendamment de leurs cotisations statutaires et du financement de toute action spécifique, à contribuer au financement du programme quinquennal d'actions, visé à l'article 1, à hauteur d'un montant principal de 2 500 000 € annuel. Ce montant, fixé à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2010, sera augmenté de 50 000 € par an sur la durée de la présente convention.

A ce montant s'ajoutera une part variable fixée pour les deux premières années à 300 000 €. Cette part sera ensuite réexaminée annuellement.

Ces financements sont assurés par une contribution déterminée à partir des cotisations d'assurances construction obligatoires. Ces contributions correspondent à l'effort des assurés, à travers leur cotisation d'assurance, en faveur de la prévention des désordres et pour la qualité de la construction.

- **Article 3 : Centralisation des contributions**

Ces contributions sont centralisées par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA) qui en assurent la répartition entre leurs membres.

- **Article 4 : Versement des contributions**

La FFSA et le GEMA s'engagent à verser annuellement, avant le 15 mars de l'année considérée, la contribution au compte de l'AQC.

Cependant, si la situation de trésorerie de l'AQC le nécessitait, des acomptes pourraient être versés dès le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

- **Article 5 : Évaluation des actions et adaptation du programme**

Chaque année, au vu d'un bilan fourni par l'AQC, les signataires procèdent à l'évaluation des actions menées dans le cadre du programme et, d'un commun accord, adaptent celui-ci ainsi que la répartition du financement entre les actions, en tant que de besoin.

- **Article 6 : Durée de la convention et révision**

La présente convention est conclue pour une durée de cinq ans, couvrant les années 2010 à 2014. Elle peut être révisée annuellement avec l'accord de l'ensemble des signataires.

Cette révision ne peut conduire à une diminution de la contribution principale.

Elle portera en particulier, à partir de l'élaboration du budget 2012, sur le réexamen de la part variable.

Pour le ministre du logement

Pour le ministre de l'écologie, de l'énergie,  
du développement durable et de  
l'aménagement du territoire

Pour la Fédération des promoteurs  
constructeurs  
(FPC)

Pour la Fédération des Entreprises  
Publiques Locales  
(Fédération des EPL)

Pour l'Union sociale pour l'habitat  
(USH)

Pour l'Union des maisons françaises  
(UMF)

Pour l'Union nationale des syndicats français  
d'architectes  
(UNSF)

Pour la Chambre de l'ingénierie et du conseil  
de France  
(CICF)

Pour le Comité professionnel de  
la prévention et du contrôle technique dans  
la construction  
(COPREC Construction)

Pour SYNTEC-Ingénierie,

Pour la Confédération de l'artisanat et des  
petites entreprises du bâtiment  
(CAPEB)

Pour l'Union nationale des économistes de  
la construction et des coordonnateurs  
(UNTEC)

Pour la Fédération française du bâtiment  
(FFB)

Pour la Fédération française des sociétés  
d'assurances  
(FFSA)

Pour le Groupement des entreprises  
mutuelles d'assurances  
(GEMA)

## Annexe 1 à la Convention quinquennale sur le financement de l'AQC

### Objectifs de travail 2010 à 2014

Les années 2010-2014 seront marquées par le développement de la réhabilitation, des techniques et produits liés au développement durable et par la circulation des produits et techniques dans le cadre de l'Europe.

Les objectifs de l'AQC devront fortement en tenir compte en plus des préoccupations des années précédentes qui seront toujours présentes.

- **Connaître et réduire les 10% que représentent les coûts de non qualité**

Qualité technique au sens d'absence de désordre (privilegiée par l'AQC depuis 5 ans), qualité d'usage (santé, confort), qualité environnementale devront faire notamment partie du champ d'actions de l'AQC.

Le travail sur les nouveaux risques, sur les risques potentiels implique un changement de méthode, déjà amorcé dans le cadre du développement durable. La prévention s'appuiera sur les professionnels et les experts, pas uniquement sur les désordres constatés.

En complément du champ technique s'attaquer **aux causes profondes** (organisation des acteurs, qualification et compétences) sera indispensable.

L'AQC s'attachera, à travers le dispositif alerte, à être le plus réactif pour éviter le renouvellement des désordres.

- **Les publics**

- les professionnels restent la cible prioritaire par laquelle passe toute amélioration de la qualité :
  - les fédérations professionnelles resteront les partenaires privilégiés pour toucher les professionnels,
  - en complément, et sans concurrence, des moyens seront recherchés pour toucher tous professionnels à titre individuel,
- les formateurs pour l'enseignement de la pathologie et des bonnes méthodes dès la formation initiale et dans la formation continue. Ils sont demandeurs de contacts et d'échanges avec les professionnels et d'outils pratiques (cédéroms, plaquettes, vidéos 3D...),
- le grand public, en appui de nos partenaires (ANIL, INC...), pour sensibiliser aux points sensibles et orienter vers les professionnels.

- **Le cadre, les préoccupations**

- la construction neuve : reste un sujet toujours d'importance,
- la réhabilitation : préoccupation de l'AQC depuis deux ans sera au centre du marché dans les années à venir (développement durable, stock important ...),
- les grands ouvrages de bâtiments comportent toujours des risques importants,
- le développement durable : maîtriser les nouveaux produits et les nouvelles technologies. Des textes sont à écrire ou à refondre, des formations à prévoir, des ouvrages et plaquettes à rédiger....

L'ensemble des préoccupations sera pris en compte : performance énergétique, économie d'énergie, mais aussi santé ...qualité de l'air ....l'accessibilité.....

L'AQC sera active dans tout le processus avec les professionnels, en particulier dans les réflexions et conséquences du Grenelle.

- les catastrophes naturelles : argiles, sismique...inondations?

#### • **La méthode**

L'action de l'AQC sera toujours axée sur :

- observer
- prévoir (C2P, CPC)
- informer
- faciliter le dialogue entre les professionnels, entre tous les acteurs de l'acte de construire.

#### • **Les membres :**

L'objectif de l'AQC n'est pas d'accroître le nombre de ses membres considérant que l'essentiel des professionnels sont présents pour un travail efficace.

Les perspectives d'adhésion seront donc très limitées et examinées avec attention (négociants, PACT-ARIM, ingénieurs des villes.....).

Des partenariats actifs seront recherchés et développés avec tous ceux qui participent aux actions d'amélioration de la qualité.

#### • **L'Europe :**

L'Europe est une réalité. Nous partageons avec nos partenaires européens des préoccupations, des techniques, des produits.

Etre attentif aux règles européennes, aux produits introduits sur le marché français et faire valoir la position française seront des préoccupations constantes.

Nous aurons de plus en plus à développer les relations avec nos partenaires, voisins.

L'AQC est seule en Europe à disposer d'un outil statistique qu'elle doit valoriser.

Beaucoup de produits, de techniques sont courants chez nos voisins. Cela doit sans doute faciliter leur mise en œuvre en France. Les obstacles seront analysés.

Notre réseau européen est à cultiver !

#### • **Rationaliser les moyens**

L'AQC est une petite équipe de permanents. Elle n'a pas pour vocation de grossir exagérément (quelques unités tout au plus !).

Elle sous-traite beaucoup auprès de prestataires extérieurs qu'elle dirige. Elle peut accueillir des stagiaires de longue durée pour des tâches précises (sous réserve de la disponibilité des locaux).

Elle continuera à rechercher de façon constante la rationalisation de ses moyens en particuliers en s'assurant de la bonne diffusion de ses informations par les fédérations et auprès du public, en faisant usage des moyens modernes de communication (Internet), en accroissant ses recettes propres.

## Annexe 2 à la Convention quinquennale sur le financement de l'A.Q.C.

### Le programme d'actions

#### **OBSERVER**

L'Observatoire de la qualité de la construction doit confirmer le rôle qu'il a joué depuis la création de Sycodés : aider à l'élaboration des actions de prévention. Maintenant il permet de mesurer les progrès accomplis par le secteur. Cette mesure doit être consolidée et l'analyse des données poursuivie en lien avec les nombreux facteurs qui jouent sur l'évolution de la pathologie (la qualification des intervenants, les conditions économiques des marchés, l'évolution des réglementations, l'innovation dans les produits et les procédés...). Toutes les actions menées depuis cinq et ayant abouti à la remise en ordre des bases et à la mobilisation des experts seront poursuivies et amplifiées. Des réflexions spécifiques seront engagées.

- **Les désordres**

#### *Qualité de la construction*

Dans un contexte en constante évolution, la qualité de la construction correspond pour l'AQC à l'absence de non qualité, ainsi déterminée:

- la conformité de l'ouvrage à la réglementation et aux règles de l'art (elle détermine le champ d'exigences de base, définies à un instant précis du temps),
- l'absence de désordres à caractère décennal,
- l'absence de défaut d'ordre technique (de type avis défavorables consignés dans les rapports de contrôle technique, réserves à la livraison et désordres pris en charge dans la cadre de la GPA, intervention des SAV dans les deux ans qui suivent la réception ou plus tard, selon les indications de contrats d'assurance et franchises,...).

L'ensemble des causes de non qualité devra être inventorié que ces causes soient d'origines techniques, conceptuelles, d'organisation, de fabrication...etc... et quel que soit l'instant d'apparition (conception, en cours de chantier, délais de parfait achèvement, service après-vente, période décennale). Le classement par fréquence ou (et) par ordre d'importance économique permettra de mieux encore cibler les actions de l'AQC.

Un éclairage particulier sera porté à tout ce qui touche le développement durable dont nous devons observer avec rapidité tous les problèmes liés aux produits et à leur mise en œuvre.

#### *Référence aux désordres à caractère décennal et, au-delà, au marché de la construction*

Les indicateurs pourront être exprimés par rapport à l'ensemble des désordres à caractère décennal, pour établir une fréquence d'apparition et un coût de réparation – mais ne pas être limités à ce type de dommages. Le même exercice peut être envisagé pour chaque type de non qualité, que le résultat final soit exprimé en englobant tous les types de non qualité ou pas.

Ces indicateurs devront être significatifs en regard du marché de la construction (travaux neufs/ travaux de rénovation – ventilation selon les destinations de construction, selon les types de maîtres d'ouvrage).

- **Le Dispositif Alerte**

Il restera une action clef du rôle de l'AQC. Détecter le plus en amont possible les désordres pour éviter leurs renouvellement est le fondement.

Un compte rendu précis du dispositif alerte sera fourni régulièrement aux membres de l'AQC.

- **Les signes de qualité**

L'inventaire des signes de qualité doit être plus didactique pour les maîtres d'ouvrages et les professions, en intégrant 3 critères de crédibilité des signes: la lisibilité, la nature des « garanties » et l'accessibilité.

- La lisibilité de chacun des signes de qualité et le niveau d'impartialité avec lequel ils sont délivrés permettront au maître d'ouvrage de connaître et sélectionner le signe qui correspond à son besoin.
- La nature des « garanties » offerte par les divers signes doit indiquer le niveau d'exigence proposé par le porteur ; elle intéresse tant le maître d'ouvrage que les professions. Le mode de contrôle de ces exigences doit aussi être mentionné.
- L'accessibilité aux signes doit renseigner les professions sur son coût et sur les conditions d'obtention de chacun d'eux.

#### *Analyse des signes en regard de la qualité*

Les liens entre signes et qualité effective des ouvrages restent à établir.

A partir de l'analyse des référentiels des signes de reconnaissance, il est utile de rechercher les critères qui garantissent la qualité technique.

Cette réflexion doit pouvoir contribuer à la finalisation de la méthodologie d'évaluation des signes en regard de la sinistralité, conduite au sein de l'AQC depuis plus de deux ans, et qui doit être poursuivie.

- **Liens avec les partenaires européens**

- **Observer** les habitudes de nos partenaires restera une priorité. Nos bases de données sont uniques en Europe et nous devons faire bénéficier nos partenaires de notre expérience.
- **Etre attentif** aux règles européennes, aux produits introduits sur le marché français et faire valoir la position française seront des préoccupations constantes.
- **Participer** à la création d'une base de données européenne pourrait être un objectif et un moyen de valoriser notre acquis.
- **Le suivi des produits et techniques** étrangères se fait déjà à travers l'examen des ATec et ATE par la C2P. Une attention particulière sera portée à ces éléments.
- **Echanger sur les techniques et les produits** sera un objectif : des techniques et produits anciens, habituels et sans problème deviennent hors la

loi en passant la frontière. Beaucoup de professionnels frontaliers l'observent. Nous ferons l'inventaire de ces techniques, organiserons des échanges et chercherons les points de blocages réels à la libre circulation.

## **PRÉVENIR**

### **C2P (Commission Prévention Produits mis en œuvre)**

- L'objectif principal de la C2P reste celui de la prévention des sinistres produits, procédés et techniques. Ainsi, le suivi des Avis Techniques (ATec), des Documents Techniques d'Application (DTA), des Règles professionnelles reste la mission principale de la C2P.

Dans le cadre de cette mission, un soin particulier pourra être apporté, dans le processus d'élaboration des DTU, à la fourniture aux bureaux de normalisation concernés, d'information sur les pathologies et la sinistralité,. Les informations fournies pourront, s'il n'est pas possible de les intégrer dans le DTU, permettre le développement de documents à caractère pédagogique pour les professionnels.

L'AQC sera attentive à ce que ces actions soient cohérentes avec les directives européennes. Ses préoccupations porteront sur les nouveaux produits et les nouvelles procédures qui arrivent sur le marché français. Elle aura à la fois un rôle de veille et d'intervention auprès des instances européennes.

- L'évolution du contexte technique, économique et politique, du secteur du bâtiment (contexte européen, Développement Durable, ...) doit être prise en compte dans la définition des missions de la C2P.

La C2P doit ainsi, pour suivre cette évolution, assurer une mission de veille, à travers la participation de l'Agence qualité construction à des instances telles que la Commission Générale de Normalisation du Bâtiment (CGNOBAT) et au Comité Stratégique (CoS) « Construction » de l'AFNOR, par exemple.

La C2P devra ainsi mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'anticipation et à la prise en compte des bouleversements techniques et technologiques qu'occasionnera la mise en œuvre des préconisations issues du Grenelle de l'Environnement par exemple.

- Par ailleurs, la C2P s'est vue confier la maîtrise d'ouvrage du Répertoire Permanent Ouvrages-Produits de Construction (RPOPC), excellent répertoire des textes techniques reconnus par les professions, dont il faudra pérenniser la qualité dans le temps.

### **CPC (Commission Prévention Construction)**

La CPC reste le lieu de réflexion et de rencontre par excellence entre les professionnels. C'est là que sont élaborées les « bonnes pratiques » qui doivent faire progresser les professionnels vers plus de qualité.

La CPC restera le lieu où les acteurs viennent se rencontrer, avant ou en parallèle à certaines évolutions (réglementaires, techniques...)

- Exemples récents : argiles/sécheresse, accessibilité, étude carrelage de l'UNECB,...

Corriger les défauts constatés à travers l'Observatoire de la qualité de la construction et prévenir les désordres prévisibles à dire d'experts seront les deux lignes de conduite de la CPC

Les travaux seront essentiellement axés sur les thèmes prioritaires :

- réhabilitation
- développement durable
- formation

Sans oublier les techniques traditionnelles, des thèmes nouveaux comme, par exemple, la santé viendront s'ajouter au fur et à mesure du développement des préoccupations. Les réflexions seront toujours coordonnées avec les autres commissions de l'AQC.

La CPC développera l'implication de tous les acteurs dans la qualité (pas seulement les professionnels):

- travail sur toute la chaîne dont les maîtres d'ouvrage et les formateurs (INC, ANIL...)
- implication de tous les professionnels, certaines professions ne travaillent pas ou peu avec nous (électriciens, plâtriers, OPC, négociants, collectivités territoriales, ingénieurs de villes de France, maîtrise d'ouvrage publique...).

L'AQC développera en région les actions de la CPC en s'adaptant aux besoins locaux de rédaction de plaquette ou d'action lorsque des spécificités le réclameront. En ce sens, la CPC pourra prendre le relais des observatoires régionaux sur des actions concrètes voulues par les acteurs locaux.

Les grands sinistres (coût global très important) seront à nouveau étudiés en lien avec les acteurs et les réassureurs. Il pourra, au-delà d'une analyse statistique, être proposé des monographies pratiques sur les grandes natures de chantier : hôtellerie, tertiaire bureau, bâtiments de stockage, grandes surfaces de vente...portant sur les techniques et les problèmes d'organisation.

La diffusion des informations de la CPC sera un objectif prioritaire :

- Travail de diffusion des supports papier, auprès de nos membres et auprès des autres (négoce...).
- Faire du site Internet un outil de référence consulté par tous : développer les outils purement électroniques.

## **INFORMER**

L'information des professionnels restera un vecteur clef pour faire connaître les actions de l'AQC et les rendre efficaces.

Elle continuera à se faire essentiellement par le relais de nos membres tant au niveau national qu'au niveau local.

La question devra cependant se poser de la diversification de nos publics.

Tous les professionnels ne sont pas touchés par les organisations professionnelles.

Le grand public est de plus en plus informé et doit être accompagné pour avoir de bons réflexes et être orienté, le moment venu et en toutes connaissances, vers les professionnels. Une communication complémentaire et autonome de l'AQC peut être envisagée.

Nous sommes présents sur quelques salons professionnels (Batimat, Artibat...). Devons-nous multiplier ces présences ? Devons-nous multiplier les cibles ?

Des relais provinciaux, à travers nos membres, doivent être envisagés et développés.

Notre communication tout en s'appuyant sur nos fondements que sont la revue et le site Internet deviendra de plus en plus électronique (lettres spécialisées, MÉMO 3D, site interactif...).

### Site Internet

En cohérence avec les orientations globales prises par l'AQC et son évolution, les sites Internet de l'AQC vont de concert évoluer. Un nouveau et unique site Internet est actif depuis avril 2009, fédérant l'ensemble des services proposés par l'AQC (revue comprise).

L'objectif de ce site sera d'être davantage positionné « site de services » ; autrement dit, sa mission principale sera de permettre aux professionnels d'obtenir très facilement et rapidement les informations et les données concrètes liées à leurs besoins quotidiens (publications, fiches pathologie, fiches points sensibles, référentiel RPOPC,...). L'exploitation renforcée des possibilités qu'offre l'outil Internet va permettre d'enrichir sensiblement le site : commandes en ligne, liens actifs vers les sites de nos membres, mais aussi création par la CPC d'outils interactifs dédiés au site (ex : fiches rénovation)... Ainsi, le site deviendra rapidement un outil à part entière de l'AQC.

L'ensemble de ces améliorations devrait contribuer rapidement à accroître la valeur d'usage du site, à inciter davantage à sa consultation, et donc à diffuser plus largement tous les outils concrets créés par l'AQC.

Pour les membres, le site sera un véritable outil de communication interne offrant la possibilité, à partir de pages réservées par accès codés, d'avoir la primeur des informations de retrouver des informations et documents limitant ainsi la diffusion de papier.

### Revue Qualité Construction

A partir de ces différents constats, plusieurs actions à court terme vont être réalisées :

- Une **nouvelle formule de la revue sera opérationnelle fin 2009**. La maquette tendra vers plus de lisibilité, de rythme, de confort de lecture, et un accès plus direct à l'information. Dans le fond, au niveau du rubriquage, la revue accompagnera notamment l'évolution de l'AQC et son implication dans la prévention des risques potentiels liés aux produits et procédés innovants.
- Une stratégie globale sur le plan marketing va être poursuivie, visant à fidéliser nos abonnés et à en conquérir de nouveaux. La campagne de fidélisation débutera en septembre 2008. La campagne de conquête devra répondre à 3 objectifs :
  - Reconstituer l'historique d'appui servant à l'établissement d'une politique de recrutement sur le moyen terme (2 ans). Des tableaux de statistiques et d'analyse marketing seront construits et permettront d'avancer d'une campagne à l'autre (test des meilleures offres, analyse des rendements par fichiers, analyse du discours/création en fonction des cibles, comparaisons du rendement...);
  - Etre de nouveau présent sur nos publics cibles et à la recherche des nouveaux potentiels disponibles ;

- Offrir une montée en puissance de notre portefeuille dès 2009.

Le bon résultat de ces actions pourra nous permettre de réfléchir à de nouvelles pistes d'évolution : augmentation du nombre de pages, de la périodicité, édition d'un hors série annuel sur une thématique définie...

Parallèlement, le site dédié à la revue va être réintégré au nouveau site général, mais bénéficiera d'un accès direct de la page d'accueil. Il va s'enrichir d'un nouveau service gratuit pour les abonnés, la recherche d'articles par thématique.

### Annexe 3 à la Convention quinquennale sur le financement de l'AQC

<b>Bilan de la convention 2005 – 2009 (au 30 juin 2008)</b>
---

#### **OBSERVATION**

L'observation est un des fondements de l'AQC. C'est la base de tous nos travaux, c'est l'outil qui permet de savoir où diriger nos efforts et de connaître l'effet de nos actions.

Au cours des cinq dernières années, notre dispositif a été fondamentalement révisé et remis en ordre.

- **Sycodés** : connaissance de la pathologie
  - **Réintégration de la gestion de la base de données en interne** : la base, antérieurement gérée par la FFSA puis confiée au CSTB a été totalement réintégrée en interne avec l'aide de Michel Mouillart permettant une totale maîtrise par l'AQC.
  - **Renforcement de la collecte**: Concernant les informations entrées dans Sycodés, l'amélioration de la collecte a été effectuée, avec notamment :
    - **intégration des données Sycodés & Alerte dans les fiches Crac**, conformément à une convention signée en mai 2006, entre l'AQC, l'expertise et l'assurance. Cette convention garantit à l'AQC le signalement de tous les désordres expertisés dans le cadre de la Crac. C'est une avancée notable qui a pour principal avantage de pallier la collecte aléatoire qui préexistait depuis 1986, collecte basée sur une contribution volontaire des experts. Conformément à cette convention, les informations signalées à l'AQC sont restituées chaque année aux compagnies membres de la FFSA et du Gema.
    - mise en place d'un **dispositif de saisie des données en ligne** – avec une évolution continue des fonctionnalités. Elle a permis de simplifier les manipulations de données et de minimiser les risques d'erreurs, ainsi que de raccourcir le temps nécessaire à la saisie des informations. En 2004, 200 experts alimentaient Sycodés, parmi lesquels une quarantaine d'experts indépendants. Aujourd'hui, l'AQC référence plus de 450 experts Crac (sur les 600 habilités par l'assurance), qu'ils soient indépendants ou collaborateurs de réseaux. Cette large mobilisation a permis de collecter annuellement plus de 10 000 *Fiches Crac/Sycodés & Alerte* et près de 8 000 fiches Sycodés & Alerte. De l'ordre d'une vingtaine de fiches sont saisies en ligne chaque jour.
  - **Relèvement du plafond** des montants de réparation HT des désordres collectés à 250 000€ - et actualisation annuelle.
  - **Rétablissement des liens avec les experts construction et redynamisation du réseau, source des données** : des rencontres régionales ont été organisées avec la CFEC, dans le but de soutenir l'effort fourni par les experts construction pour alimenter Sycodés, de renforcer les liens avec eux et de leur montrer combien, à tous les niveaux

de l'action de prévention, leur contribution est essentielle. Ce sont plus de 200 participants qui ont pu, depuis 2006 exprimer leurs avis et les contraintes à prendre en compte pour faciliter leur coopération. Globalement, les experts construction présents ont apprécié les échanges. Leurs remarques sont prises en compte pour améliorer l'ergonomie et le fonctionnement des outils de collecte de l'information CRAC/Sycodés & Alerte. Parallèlement, un forum dédié à l'expertise construction a été ouvert sur l'espace dédié à Sycodés du site Internet. C'est un outil interactif, qui leur permet principalement d'échanger en temps réel sur les causes techniques des pathologies en cours d'expertise.

- **Résultats publiés**, de la hiérarchie des pathologies aux indicateurs d'évolution de la qualité de la construction, en passant par une déclinaison régionale des statistiques :
  - Jusqu'en 2003, l'Observatoire de la qualité de la construction publiait son bilan annuel, principalement centré sur l'étude statistique des pathologies à l'échelle nationale. En février 2006, le *Bilan 1995-2005 Qualité, progressons ensemble* a été publié, pour une meilleure lisibilité des évolutions de la qualité de la construction. Conçu pour orienter l'action préventive et bénéficiant de l'implication de tous les membres, il a consigné, au-delà des pathologies les plus préoccupantes, les travaux à réaliser entre 2005 et 2009.
  - Naissance du nouveau dispositif de suivi des évolutions de la qualité de la construction. Depuis 2005, l'association de Michel Moullart à la recherche d'indicateurs a permis de réaliser le *Tableau de bord Sycodés*. C'est le nouvel outil de mesure des coûts de la non qualité et de ses variations. Il est conçu à partir de l'échantillon Sycodés et offre deux nouvelles dimensions de lecture : la pathologie par génération de construction et la pathologie en regard du marché de la construction. Les deux années passées ont été consacrées à établir la méthodologie et à consolider les exploitations.
  - Enfin, en partenariat avec la DGUHC, des résultats régionaux de Sycodés ont été produits – en France métropolitaine et dans les DOM. Leur diffusion est prévue à l'automne 2008. Ce travail soutient la politique de prévention conduite à l'échelle locale et apporte la possibilité de cibler plus finement les actions d'amélioration de la qualité de la construction, dans lesquelles les professions s'investissent.

Pour encadrer la publication des résultats de Sycodés, un **groupe de suivi** a été créé en février 2008. Il est composé de représentants des professions et d'assureurs. Dans le cadre de ses travaux, il a programmé l'évaluation du poids financier global de la non qualité en France, afin de déterminer quantitativement le poids des désordres qui sont d'ores et déjà signalés à l'AQC et de calculer ceux qui restent à investiguer. Il envisage que ce travail débouche sur la création d'un dispositif de collecte de l'information complémentaire utile (à partir d'un cahier des charges détaillé intégrant, en particulier, les désordres en rénovation).

- **Sycodact : connaissance des défauts en cours de réalisation, grâce aux avis défavorables et suspendus contenus dans les rapports initiaux des contrôleurs techniques.** Entre 2005 et 2006, divers tests d'exploitation ont été réalisés, sans que les résultats soient convaincants. Une appréciation qualitative a été produite, apportant la même nature de renseignement que l'avis d'expert. En 2007, suite à un audit du logiciel de gestion et d'interrogation de Sycodact, l'étude de la dissociation de la gestion des données et des requêtes statistiques a été proposée. Avant de l'engager, un test méthodologique d'exploitation a été entrepris avec Socotec : il s'agit de l'analyse des avis défavorables et suspendus contenus dans les rapports initiaux relatifs aux opérations bâties en zone sismique. Cette étude doit être complétée avec l'analyse des rapports de visite en cours de chantier. La nature de l'information recueillie, majoritairement relative aux phases de conception et d'études techniques, devrait permettre d'apprécier les méconnaissances et/ou difficultés rencontrées par les intervenants dans un domaine technique donné (ici, la conformité à la réglementation sismique). A l'issue de ce test et au vu de l'apport des résultats, l'Observatoire de la qualité de la construction pourra envisager la diversification des sources d'information. Les contributions de l'Apave et de Norisko, qui sont déjà depuis 2006, prêts à collaborer, sont envisagées ainsi que le développement d'un outil d'information spécifiquement adapté.

- **Le Dispositif Alerte**

Le Dispositif Alerte continue à être la vigie d'éventuels désordres sériels ou de défaillances de la réglementation et à alimenter les réflexions des divers groupes de travail de l'AQC (ou de partenaires extérieurs après anonymisation des rapports). A noter sur 2008 une meilleure mobilisation des experts due aux actions d'animation du réseau.

	2005	2006	2007	2008 (sur 6 mois)
<b>RAPPORTS REÇUS</b>	1612	2122	1671	984
<b>ORIGINE</b>				
AITEC	24	69	47	14
Autres	146	95	77	40
EURISK	412	305	236	105
RAME	699	926	740	314
REXI	0	3	11	1
SARETEC	308	707	546	504
SOCABAT	23	17	14	6
<b>RAPPORTS EXPLOITÉS</b>	342	570	754	383
<b>RAPPORTS SANS SUITE</b>	1270	1552	917	601
<b>RAPPORTS TRANSMIS</b>	437	560	740	375
<b>RAPPORTS CONSERVÉS</b>	26	10	14	8
<b>DESTINATAIRES</b>				
AFNOR		104	78	97
AUTRES	142			
BNCTC	23	30	34	19
BNTEC	82	136	50	7
CTBA	3	0	0	6
UPEC	0	1	2	3
BNIB	0	0	0	7

- **Le suivi des systèmes de reconnaissance de la qualité**, publics et privés :
  - **l'inventaire des marques de qualité** (qualification, certification, labels...) a été conduit, en concertation avec les organisations concernées. Il comporte aussi bien les marques relatives aux ouvrages que celles relatives aux compétences, aux produits, au management et aux services. Sa mise à jour est pluriannuelle et disponible en ligne, ce qui permet d'intégrer le foisonnement des nouveaux signes.
  - L'élaboration et le développement de **méthodes d'évaluation** ont été initiés en 2006 et poursuivis en 2007 et 2008, malgré le manque d'informations des partenaires de l'AQC sur ce sujet. En 2006, une première tentative d'analyse de la sinistralité a été conduite avec Cequami. Comme pour l'aboutissement de l'évaluation de qualifiés QUALIBAT initiée en 2007, des compléments d'investigation sont encore

attendus. En 2008, Qualitel s'est associé à la démarche, à partir de l'étude de la sinistralité des opérations certifiées en 2003.

### Actions complémentaires :

Afin de consolider les actions entreprises et de garantir une lecture toujours plus précise des évolutions des non qualités et de leurs causes, l'Observatoire de la qualité de la construction a conduit des actions complémentaires :

- Une enquête sur les désordres pris en charge en deçà des franchises d'assurance décennale par les services après-vente très structurés des entreprises générales ; l'appréhension des désordres traités dans le cadre de la garantie de parfait achèvement est aussi abordée, avec les SAV qui la traitent. Cette enquête a été réalisée avec l'appui du comité SAV EGF-BTP. En 2007, plus de 250 questionnaires ont été envoyés aux adhérents d'EGF BTP – avec un retour exploitable de près de 25%. Après quelques adaptations des questionnaires, l'enquête a été relancée en juin 2008, vers les mêmes destinataires.
- Une enquête sur les techniques constructives « développement durable », dont la mise en œuvre est innovante et dont la prescription est appelée à démultiplier le nombre de mises en œuvre à très court terme ; depuis le 15 mai 2008, 10 000 questionnaires d'enquête, accompagnés d'enveloppes T pour faciliter le renvoi des réponses, ont été distribués par les membres et organisations concernés et intéressés: CAPEB, FFB et EGF-BTP, Qualibat, Ademe, Cequami et Fondation Excellence SMA. La campagne d'enquête s'achèvera le 31/12/2008. Les résultats seront publiés début 2009 et l'opportunité de la reconduire sera envisagée, en associant d'autres partenaires tels que Qualitel, USH, ....
- La mise à jour du suivi des parts de marché des techniques et des matériaux de construction dans le secteur résidentiel, afin de rapprocher la sinistralité des techniques de leurs parts de marché – et de consigner les évolutions depuis 1999, date de la première étude conduite au sein de l'Observatoire de la qualité de la construction sur ce thème. L'étude a été réalisée à partir de l'analyse des logements autorisés en 2004, 2005 et 2006 (échantillon de plus de 10 000 maisons individuelles diffuses et groupées et près de 70 000 logements collectifs). La publication est programmée pour septembre 2008.

- **L'Europe**

L'AQC a mené, avec des stagiaires de l'ENPC, une enquête sur les systèmes de qualité et d'observation en Europe. Cet ouvrage mis en forme avec l'aide de Pierre Chemillier, a été diffusé à l'occasion des 25 ans de l'AQC.

Il montre la diversité des systèmes européens et l'avance de la France en matière d'observation et de bases de données.

L'AQC a participé à plusieurs réunions européennes collaborant ainsi aux réflexions en vue de la constitution de bases européennes.

## PRÉVENTION

- **La C2P**

Depuis le début de la convention (soit depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005), 2976 textes relevant de la procédure de l'Avis Technique ou Document Technique d'Application ont été traités par la Commission Prévention Produits mis en œuvre (C2P).

A la date du 15 juillet 2008, 2250 de ces textes sont toujours en cours de validité (figure 1).

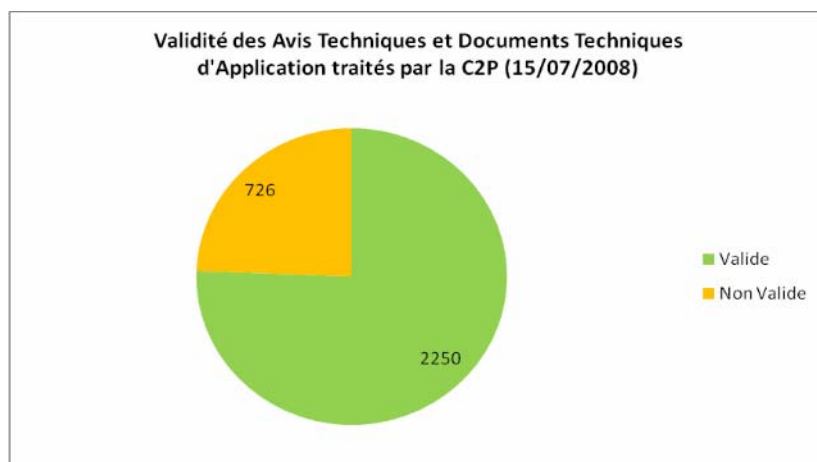


Figure 1

L'analyse de chaque texte est réalisée à partir des « critères C2P » et en fonction de l'historique de chaque procédé. La Sous-commission peut alors examiner plus précisément certains dossiers en présence des rapporteurs du CSTB et/ou des représentants des industriels ; elle apporte des propositions soumises ensuite à la validation de la C2P.

Depuis 2005, la Sous-commission s'est ainsi réunie 32 fois et la commission 18 fois.

		Nombre réunions	de participants	Nombre moyen de nombre de journées	de 1/2
2005	Commissions plénières	3	15	45	
	Sous-commission	5	8	40	
2006	Commissions plénières	5	10	50	
	Sous-commission	8	4	32	
2007	Commissions plénières	6	13	78	
	Sous-commission	12	4	48	
	Autres réunions	2	4	8	
2008	Commissions plénières	4	11	44	
	Sous-commission	7	3	21	
	Autres réunions	1	6	6	

A la date du 15 juillet 2008, sur les textes qui sont toujours en cours de validité, soit 2250 textes, 1844 sont inscrits en liste verte, sans observation, 72 sont rattachés à des communiqués (liste rouge), le solde des 334 textes correspondant à des documents récents non encore examinés (liste orange) (figure 2).

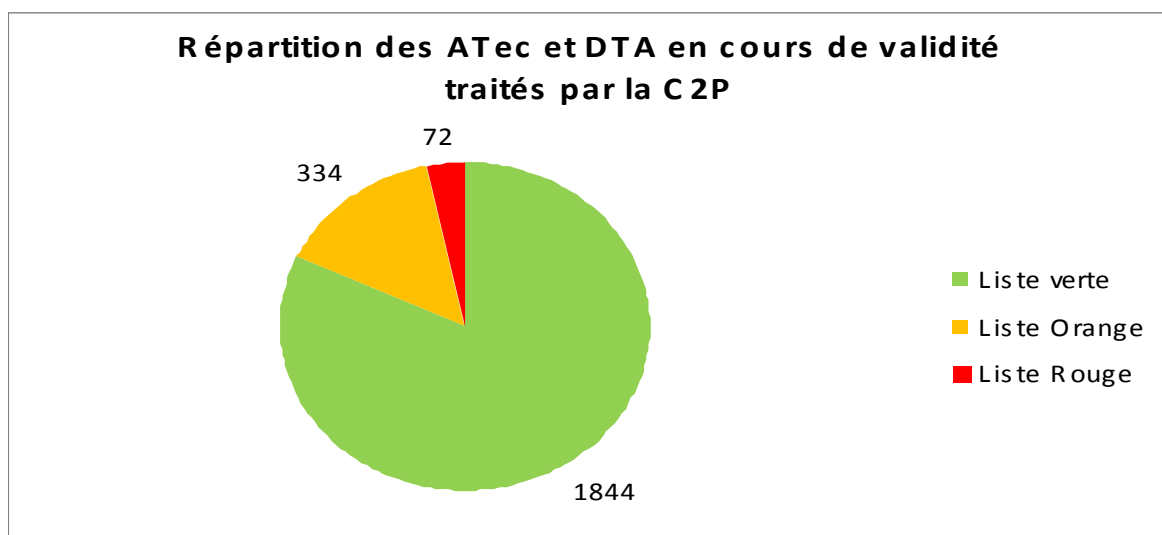


Figure 2

La figure 3 donne la situation des Avis Techniques et Documents Techniques d'Application en cours de validité, selon leur année d'enregistrement.

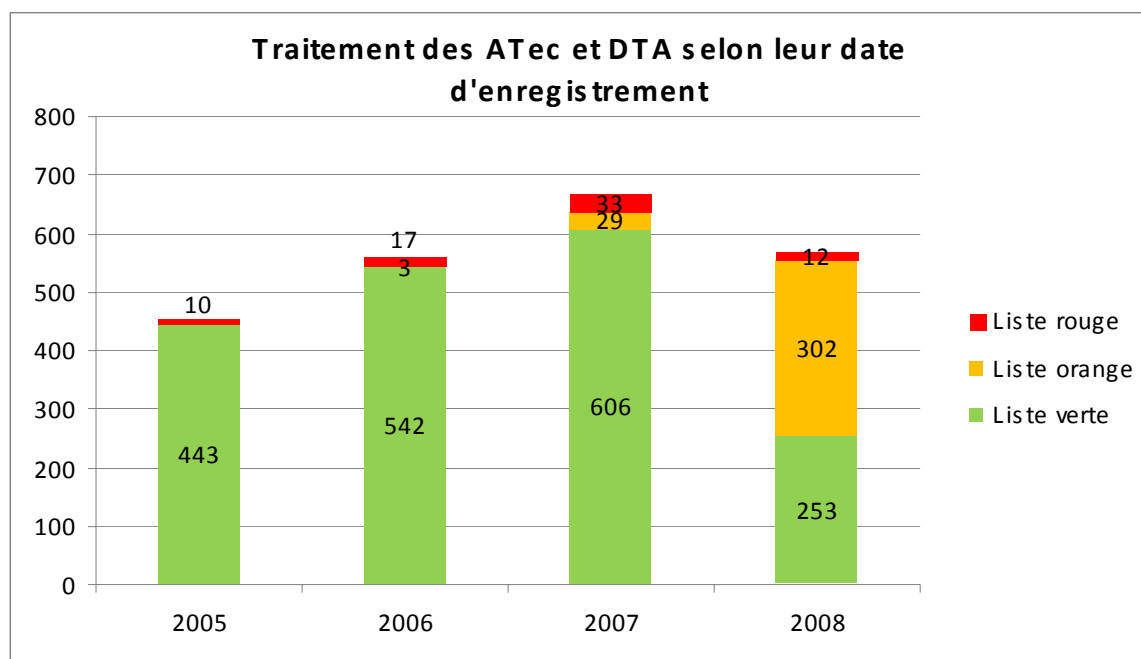


Figure 3

La Commission Prévention Produits mis en œuvre examine également les Règles professionnelles qui lui sont soumises, éditant ainsi une liste des Règles professionnelles acceptées par la C2P, les autres étant mises en observation.

Depuis 2005, 9 nouveaux textes de Règles professionnelles ont été acceptés par la C2P :

- Ouvrages en béton confectionné avec du granulats recomposé, béton de bâtiment de catégorie A ou B de résistance  $\leq C25/30$  - (2007, UMGO)
- Conception et réalisation des terrasses et toitures végétalisées - (Règles professionnelles CSFE, SNPPPA, UNEP, novembre 2007)
- Vérandas à structure aluminium - (Règles professionnelles SNFA - décembre 2004)
- Conception et mise en œuvre des installations en verre trempé - (Règles professionnelles FFPV - novembre 2004)
- Cloisons Mobiles - (Règles professionnelles SNFA - Juin 2007)
- Béton de chanvre avec l'Association 'construire en chanvre (Règles professionnelles Avril 2007)
  - Exécution d'isolations de sol en béton de chanvre :
  - Exécution d'ouvrage en béton de chanvre : isolation de toiture ,
  - Exécution de murs en béton de chanvre
- Exécution d'enduits en mortier de chanvre

ATTENTION : Les Règles professionnelles décrivant la mise en œuvre des bétons et mortiers de chanvre ont été acceptées pour une durée expérimentale jusqu'à fin 2008. Il est demandé aux constructeurs souhaitant soit les prescrire, soit les mettre en œuvre, de se rapprocher de leur assureur.

- **La CPC**

#### Bref historique

##### **2005 : Une « jeune » CPC**

La Commission Prévention Construction a tenu ses premières réunions fin 1999, et a commencé à mener rapidement une analyse de la sinistralité afin de bien identifier les sujets et les ouvrages les plus sinistrants. Ceci a donné lieu à un programme de travail d'une dizaine de thèmes d'études dont les premières actions de sensibilisation ont été menées dès 2003 : relevés d'étanchéité, fondations de maisons individuelles, couvertures en petits éléments ... L'année 2005 qui correspond au début de la convention quinquennale, s'inscrit donc dans le développement des actions de prévention plutôt techniques au début. Ces études concernaient principalement la construction neuve.

##### **2005 / 2009 : développement des actions**

Dans le cadre d'une forte demande des professionnels, la CPC multiplie les sujets d'études ; par ces actions, une prise de conscience sur les points sensibles est effectuée par les différents acteurs et des documents de sensibilisation sont largement diffusés.

#### Des sujets d'étude variés

##### **Des sujets techniques**

Une majorité de thèmes concernent les pathologies techniques ; c'est dans ce cadre que se développent la collection des bonnes pratiques (MEMO CHANTIER@...) et celle des plaquettes destinées à la maîtrise d'œuvre.

##### **D'autres sujets non techniques**

L'analyse des causes de pathologies montre que l'approche technique ne suffit pas ; d'autres axes vont être développés (ou repris) à la demande des professionnels :

- Amélioration de l'organisation des professionnels (outils qualité)
- Informations des acteurs sur leurs responsabilités
- Travail sur le rôle et le comportement des acteurs (maîtres d'ouvrage...)
- Réflexions avec les ministères et les professionnels

### **Des sujets prospectifs**

Les préoccupations relatives au développement durable ont amené la CPC à travailler sur les nouveaux risques potentiels. Nouveaux métiers, nouvelles techniques, reprise d'anciennes techniques...

### **La rénovation**

Si les travaux concernaient principalement les bâtiments neufs, la CPC a souhaité développer des actions vers la rénovation qui représente la majorité des chantiers. Souvent complexes au regard de la technique, ces travaux de rénovation croisent la plupart des thématiques déjà étudiées.

### **Tous les acteurs concernés**

La CPC a clairement intégré le fait que si les professionnels de chantier endossaient souvent la responsabilité, les causes profondes des désordres revenaient aussi aux autres acteurs, qu'ils soient maîtres d'œuvre ou maîtres d'ouvrage dont les particuliers.

C'est dans cette logique que les formateurs ont été intégrés comme cible essentielle pour améliorer la qualité de demain.

### **Les sources des sujets d'études**

Pour orienter les travaux, la CPC reste très attentive aux sources d'informations sur la pathologie afin de travailler sur les 10% de non qualité.

### **L'Observatoire de la qualité de la construction**

Traditionnellement, cet Observatoire de l'AQC est la première source identifiant les problèmes (Sycodés, bilan annuel...). Celui-ci identifie les sinistres principaux (coût / fréquence) ; de plus, le questionnement des services après-vente fait connaître des sujets dont la connaissance reste dans l'entreprise, ces désordres étant sous la franchise ou dépendant de la garantie de parfait achèvement.

### **Les accords-cadres**

L'AQC a signé treize accords-cadres qui permettent des rencontres semestrielles où sont évoquées librement les pathologies parfois mal identifiées.

### **Les groupes de travail**

Lorsqu'une problématique générale est identifiée, un approfondissement des points sensibles se fait à dire d'experts dans chaque groupe de travail. Ce travail de fond peut amener des réflexions et des propositions de nouvelles actions.

### **Le suivi de l'actualité**

Le suivi de l'actualité professionnelle amène à réfléchir sur les évolutions prochaines et les pathologies qui pourraient en résulter (innovation dans le cadre du développement durable...).

### **La CPC, lieu de rencontre des acteurs**

Depuis deux ans, et en particulier au sein de la CPC, les acteurs ont pris conscience que l'AQC était un lieu de rencontre où pouvaient s'exprimer librement des avis parfois divergents sur des thèmes sensibles, mais avec une volonté permanente de recherche de consensus et de solutions acceptables et crédibles.

A titre d'exemples, on peut souligner les actions proches d'évolutions réglementaires :

- Sismique : réflexion globale sur la nouvelle réglementation et travail sur des outils de sensibilisation.
- Argiles / sécheresse avec des propositions d'actions concrètes auprès de l'Administration et des professionnels concernés.
- Réglementation sur l'accessibilité : rencontre des acteurs sur les difficultés d'appliquer certaines dispositions techniques et recherche de solutions.

Plus récemment, une étude technique sur les causes des sinistres de carrelages sur planchers chauffant apportera des éléments concrets pour l'aide à la détermination des responsabilités, ce qui devrait amener à terme une réduction des sinistres dûs aux professionnels réellement impliqués.

## *BILAN CHIFFRÉ*

### Etudes préparatoires

Ces études ou enquêtes ont permis de préciser plusieurs points techniques :

- Toitures
- Carrelages (x2)
- Façades
- Canalisations encastrées (x3)
- Constructions bois

### Sensibilisation des acteurs

#### Publications

Plaquettes maîtrise d'ouvrage professionnelle et grand public (20)

Plaquettes maîtrise d'œuvre (11)

MÉMO CHANTIER ® (13) et affiches (14)

Autres plaquettes (2)

Cédéroms (3)

Livres de fond, classeurs (4)

#### **Réunions d'information de l'AQC**

Sécheresse (15)

Formateurs (12)

Divers (2)

#### **Interventions à des colloques**

Journées des membres de l'AQC (10)

Autres journées d'études (17)

#### **De nouveaux concepts**

MÉMO 3 D (x3)

Outils rénovation

### Réunions

Nombre de réunions de 2005 à 2007 : 254

Nombre de demi-journées de 2005 à 2007 : 1 561

## **COMMUNICATION**

La communication est un levier pédagogique. Si l'information n'arrive pas chez l'ensemble des acteurs, ils ne prendront pas conscience des enjeux et ne décideront pas le changement de leur comportement nécessaire à la poursuite de notre action.

L'information et la communication sont indispensables pour faire passer les messages à tous les acteurs.

L'AQC mène l'analyse, la préparation de la prévention et l'élaboration des outils pour le compte de ses adhérents qui prennent en charge l'essentiel de la communication correspondante.

Tous acteurs de la construction sont les relais privilégiés de l'AQC chacun vers des publics spécifiques. L'AQC les accompagne activement.

L'AQC est une source très riche d'informations exclusives et pointues, alimentée par ses bases de données, ses études et ses travaux, réalisés avec l'appui de réseaux et de tous ses partenaires. Ces informations sont restituées à tous les acteurs concernés par diverses voies.

- **L'implication active des membres**, en particulier les signataires des accords-cadres, est un vecteur essentiel de la communication de l'AQC. En tant que relais vers leurs adhérents, ils ont participé très activement à la communication des travaux de l'AQC, par la diffusion d'un grand nombre d'outils de prévention élaborés dans le cadre des travaux de la CPC.
- **L'information des membres**, sur les travaux de l'AQC et l'actualité des publications, se fait désormais grâce à des moyens de communication plus modernes :
  - . le *Bulletin interne de l'AQC*, sous la forme d'une lettre désormais diffusée par courrier électronique depuis janvier 2006 ;
  - . le *Rapport d'activité de l'AQC*, sous la forme d'un cédérom remis à l'assemblée générale et au Rendez-vous Qualité Construction depuis juin 2005.
- **Le site Internet de l'AQC** est actuellement constitué de 2 sites : le site général [www.qualiteconstruction.com](http://www.qualiteconstruction.com), et celui dédié à la revue, [www.revueaqc.com](http://www.revueaqc.com).

Le site général, mis en place en 1999, a fait l'objet d'une nouvelle version en 2005. Sa fréquentation ne cesse d'augmenter :

- 2006 : 203 715 visites, soit une moyenne de 16 976 visites mensuelles ;
- 2007 : 211 195 visites, soit une moyenne de 17 600 visites mensuelles ;
- 2008 : 132 019 à fin juin, soit une moyenne de 22 000 visites mensuelles.

L'intérêt du site Internet est essentiel, car il constitue le seul vecteur de communication permanent, direct, mis à jour en temps réel, accessible à tous et à tout moment, de l'AQC. Il permet ainsi de faire connaître l'AQC, sa mission, et de mettre à disposition, de façon directe, les outils issus de ses travaux :

- Il est le vecteur de communication principal et privilégié de la C2P, puisqu'il permet d'accéder de façon interactive à la liste verte des Avis Techniques, et à la liste des communiqués des familles mises en observation ;
- il offre tout le panel des publications éditées par la CPC, avec la possibilité de télécharger les publications gratuites ;
- il donne accès aux principaux résultats des travaux de l'Observatoire de la qualité de la construction, le Tableau de bord Sycodés et l'inventaire des marques de qualité.

Le site de la revue existe depuis fin 2003. Sa fréquentation est également en constante hausse.

- 2005 : 23 269 visites, soit une moyenne de 1 940 visites mensuelles ;
- 2006 : 37 764 visites, soit une moyenne de 3 147 visites mensuelles ;
- 2007 : 40 881 visites, soit une moyenne de 3 407 visites mensuelles.

L'espace dédié à la revue a deux principaux intérêts : d'une part, il intègre un service complémentaire et gratuit pour les abonnés, de consultation des archives sur tous les articles depuis 2000, et d'autre part il constitue un moyen très peu coûteux de capter de nouveaux abonnés.

- o **La revue *Qualité Construction***, bimestrielle, a pour rôle de relayer la mission de l'AQC, ce qu'elle fait à deux niveaux :
  - de façon directe : elle encarte, dès qu'ils sont édités, le Tableau de bord Sycodés, la publication semestrielle de la C2P, les plaquettes de la C2P. Ces dernières sont de plus systématiquement accompagnées d'un article conséquent qui reprend la thématique de la plaquette et la développe de façon plus détaillée ;
  - de façon plus large, en axant son planning rédactionnel sur les thématiques de pathologies fréquentes, récurrentes ou émergentes. Sur ce dernier point, la rédaction est en lien étroit avec la C2P - la liste verte et les familles mises en observation - pour relayer les messages forts de prévention et de conseils d'exécution.

En janvier 2008, un questionnaire lecteurs a été réalisé : les 131 réponses ont donné une note moyenne d'appréciation de la revue de 7,76/10.

Aujourd'hui, la revue tire à 4000 exemplaires (dont 2 543 abonnés payants), et subit une érosion lente mais régulière de ses abonnés depuis 2004 (perte de 630 abonnés, soit 20%) due essentiellement à l'absence d'action de marketing ou de relance des abonnés depuis plusieurs années. Cette diminution marque le pas en 2007 par rapport aux 2 années précédentes, montrant l'attachement de nos abonnés, la qualité de la revue et l'effet des premières actions de marketing.

- o **Veille Pathologie, la lettre d'informations de l'AQC destinée aux contrôleurs techniques et aux experts** permet, depuis mars 2006, de restituer directement à ces professionnels les enseignements tirés de la compilation des données qu'ils transmettent à l'AQC sur les désordres constatés, et d'attirer leur vigilance sur des points particuliers. Elle est diffusée sous forme électronique, depuis février 2007, à près de 1 000 experts construction et contrôleurs techniques.

- o **Les publications** revêtent diverses formes : ouvrage, plaquette d'informations pour le grand public, plaquette technique pour les maîtres d'ouvrage ou les maîtres d'œuvre, MÉMO CHANTIER®, affiche et cédérom pédagogique.

Pour en assurer la promotion, les publications sont présentées sur le site Internet de l'AQC actualisé tous les mois, ainsi que dans un catalogue papier de quatre pages au format A4 qui est désormais remis à jour 2 fois par an pour prendre en compte l'actualité et l'exhaustivité des publications. Il est encarté dans *Qualité Construction* et est largement diffusé lors des salons (Batimat, Artibat, congrès des membres).

- o **Des réunions régionales ciblées** sur des thèmes particuliers ou pour un secteur professionnel ont été organisées par l'AQC, associée à ses partenaires.

. Pour informer sur le risque *sécheresse* :

20 réunions régionales et départementales de fin 2004 à 2006, près de 1.700 participants.

- . Pour informer les *experts construction* sur le dispositif Crac/Sycodés & Alerte :  
8 réunions en 2006 et 2007, plus de 200 participants.
- . Pour sensibiliser les *formateurs* à l'enseignement de la pathologie :  
12 réunions en 2007 et 2008, près de 500 participants.

- **Le Rendez-vous Qualité Construction** réunit chaque année en moyenne 250 participants : une fréquentation constante qui témoigne d'un intérêt toujours maintenu pour cette manifestation qui est l'occasion de présenter les actions engagées par l'AQC et les professionnels, et de réfléchir ensemble aux enjeux d'une problématique d'actualité pour le secteur :
  - . 2005 : la prévention
  - . 2006 : la qualité des ouvrages
  - . 2007 : nouvelles réglementations et développement durable, quels risques
  - . 2008 : la qualité de la construction en Europe

Ce 10<sup>e</sup> Rendez-vous Qualité Construction a été l'occasion de marquer les 25 ans de l'AQC en projetant un film et en diffusant largement une plaquette sur les dates-clés et l'évolution de l'AQC depuis 1982.

- **Le Concours Photo AQC**  
*Les désordres dans le bâtiment, la preuve par l'image !*

Le Concours photo AQC a pour objectif de recueillir des photos explicites sur les désordres. Il connaît un succès croissant avec des photos en provenance de toute la France et émanant de catégories socioprofessionnelles très diverses, experts, bureaux d'études, entrepreneurs, maîtres d'œuvre... :

- . 2006 et 2007 : environ 200 photos à chaque édition
- . 2008 : près de 450 photos

Trois prix sont décernés par le Jury. Une quinzaine de photos dont les photos primées sont exposées au Rendez-vous Qualité Construction.

Tous les participants reçoivent un abonnement gratuit à deux numéros de la revue *Qualité Construction*.

- **La participation à Batimat**

Depuis 1993, le partenariat entre l'AQC et Batimat permet à l'AQC d'avoir une présence active sur le salon pour présenter ses dernières actualités et ses nouvelles publications :

- Accueil des visiteurs sur son stand institutionnel
- Organisation de deux journées presse
- Réalisation et diffusion d'[un numéro spécial Batimat](#) de 80 pages de la revue *Qualité Construction*, en 2005 et 2007
- Elaboration et co-animation d'un programme d'une vingtaine de conférences-débats sur des sujets d'actualité pour le secteur.

- **La participation à des manifestations exceptionnelles** se concrétise par un partenariat, avec ou sans stand, lors d'évènements tels que :
  - . le salon Artibat en 2006 et 2008,
  - . les Journées de la Construction de la CAPEB en 2006 et 2009,
  - . les 24H du Bâtiment organisées par la FFB en 2006 et 2009.
  
- **Les relations presse et relations publiques** assurent une présence rédactionnelle de l'AQC et de son actualité dans tous les supports de la presse professionnelle bâtiment-construction et/ou grand public maison-bricolage, selon les sujets traités dans les communiqués et dossiers de presse.

Des retombées presse sont également à noter quand l'AQC intervient dans les colloques et conférences de ses membres et de ses partenaires, par son président et ses permanents.

  - . L'augmentation du nombre de communiqués et dossiers de presse témoigne de la grande activité de l'AQC : de 14 en 2005 à près d'une vingtaine pour 2008.
  - . Et les retombées presse pour l'AQC ne sont pas négligeables : plus de 350 citations, articles, dossiers ou brèves par an.