

## Principes concernant la qualité des prestations

---

### Principes généraux

- Le thème de la qualité porte sur plusieurs aspects dont les principaux sont :
  - La qualité des prestations fournies par les mandataires ;
  - La qualité d'exécution des travaux de l'entreprise.
- Bien qu'il soit difficile de définir objectivement la qualité, les parties s'accordent pour dire qu'elle est d'ordre architecturale, tectonique, technique et économique.
- La notion de qualité doit être partagée par l'EG et les mandataires, faute de quoi les problèmes ne pourront que se poursuivre et la perception des métiers liés à la construction se ternir d'avantage, posant des problèmes économiques non négligeables (perte d'emplois, perte du savoir-faire, formation, sinistres, malfaçons, insatisfaction des Maîtres de l'Ouvrage, des utilisateurs, des acquéreurs, etc.).
- La passation d'un contrat en ET implique presque systématiquement une reprise en responsabilité totale également vis-à-vis de la conception. Il est alors difficile soit de remettre en question ce dispositif, au risque de se faire écartier, soit de l'accepter en l'état et si de surcroît l'ET choisit d'autres mandataires, la perte en ligne du projet peut être importante. C'est également un risque pour le Maître de l'Ouvrage, car, à partir de là, la conduite du projet lui échappe en partie, même s'il en délègue la responsabilité.

Dès lors, quand cette structure doit être retenue, elle doit passer par une phase d'analyse du dossier complet de l'appel d'offres par les différents mandataires du Maître de l'Ouvrage, avant qu'il ne soit lancé, avec une liste partagée des documents, et les limites claires de prestations à définir pour la suite du projet (responsabilité du Maître de l'Ouvrage).

---

## Prestations ad minima

Tableaux de prestations à minima (en rouge) à fournir par les mandataires dans le cadre des différentes relations contractuelles, soit :

### Entreprise Totale

---

#### Mandataires

31. Avant-projet

32. Projet de l'ouvrage

33. Autorisation

41. Plans d'appels d'offres

51. Plans d'exécution

52. Direction architecturale

#### ET

32. Devis

41. Appels d'offres entreprises

52. Direction des travaux

53. Mise en service

## Entreprise Totale choisie après la DD

Dans le cas où l'ET serait choisie après l'obtention d'une DD, il est primordial de faire élaborer aux mandataires au moins une partie des prestations de la phase 41. En effet, il faut bien noter qu'un projet de l'ouvrage n'est pas assez détaillé et ne peut servir de base à un appel d'offres. La Phase 41 a donc cette double fonction de permettre une mise en concurrence claire et comparable mais aussi d'élaborer les choix fondamentaux pour le projet d'exécution et donc pour un chiffrage correct.

## Entreprise Totale

---

### Prestations pour le MO

31. Avant-projet

32. Projet de l'ouvrage

33. Autorisation

41. Dossier d'appel d'offres pour ET élaboré par les mandataires sur la base d'étude de pré-exécution

Choix de l'ET

### Prestations pour l'ET

41. Plans d'appel d'offres

41. Appels d'offres entreprises

51. Plans d'exécution

52. Direction des travaux

52. Direction architecturale

53. Mise en service

## Entreprise Générale

Dans le cadre d'une exécution en EG, il est important que le dossier d'appel d'offres soit élaboré de façon méticuleuse.

## Entreprise Générale

---

### Prestations pour le MO

31. Avant-projet

32. Projet de l'ouvrage

33. Autorisation

41. Dossier d'appel d'offre pour EG élaboré par les mandataires

Choix de l'EG

52. Direction architecturale

### Prestations pour l'EG

41. Plans d'appel d'offres

41. Appels d'offres entreprises

51. Plans d'exécution

52. Direction des travaux

53. Mise en service

- La prestation de préparation des documents d'appel d'offres (descriptif, conditions particulières, série de prix et plans) est une phase importante et qui, de surcroît, bien exécutée et en temps opportun, permet une meilleure planification générale de l'ouvrage. Ces documents fixent le niveau de qualité recherché par les Maîtres de l'Ouvrage et fixent le cadre d'action des EG.
- Dans la mesure du possible, plus d'informations doivent être transmises aux EG pour répondre convenablement à des appels d'offres, dont les choix précis de matériaux, de principes énergétiques, de mise en œuvre, etc.
- La qualité passe par une meilleure identification des problématiques et des solutions proposées par les mandataires en phase d'étude. C'est la seule voie possible pour que certains MO/AMO entendent ce discours et cessent de supprimer des prestations nécessaires à garantir les délais, la qualité et les coûts.

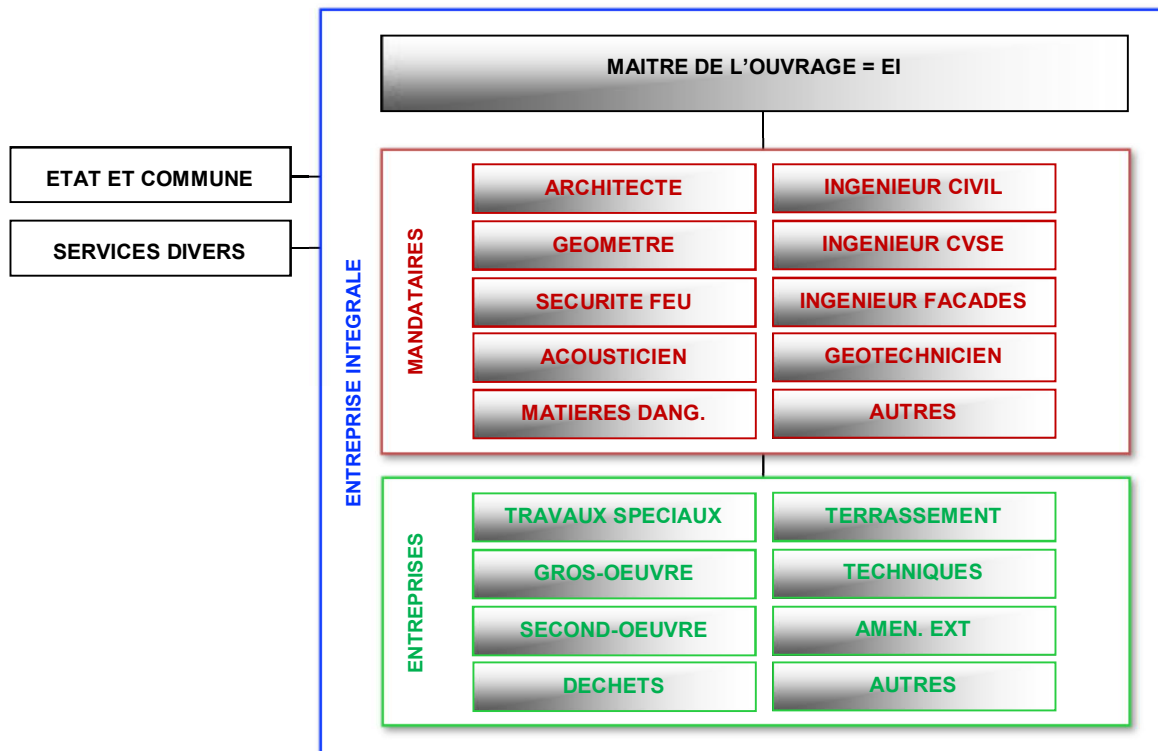
- Il y a deux catégories de MO :
  - ceux liés plus au monde de la promotion en zone villas ;
  - ceux institutionnels.

Autant avec les premiers qu'avec les deuxièmes, le dialogue est important. De leur attitude dépend in fine la perception du monde de la construction, aujourd'hui mise à mal et attaquée de toute part.

- Parfois, des contrôles externes sont un gage de réussite et de qualité.

## Configurations récurrentes des relations mandataires-EI/ET/EG

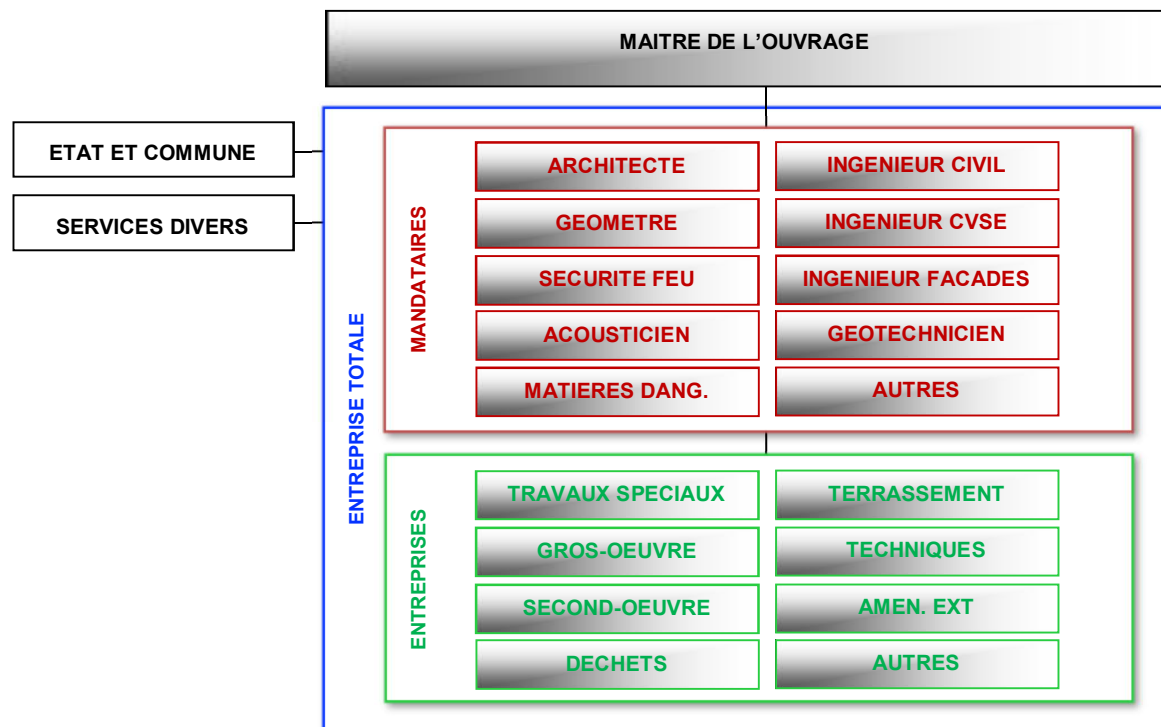
### EI - Entreprise Intégrale



L'Entreprise Intégrale gère l'ensemble du processus, de la planification à la réception des locaux.

Les mandataires et les entreprises sont totalement dépendants de l'EI dans toutes les étapes de développement du projet et de l'exécution.

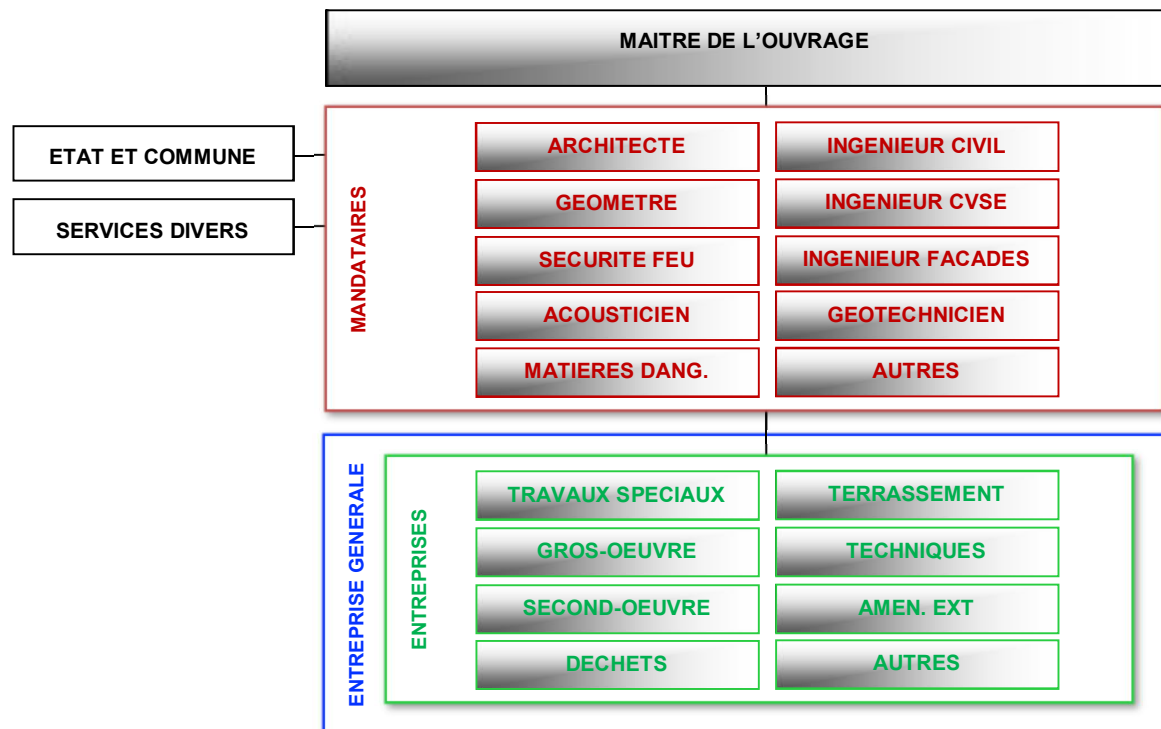
## ET Entreprise Totale



L'Entreprise Totale est mandatée par un Maître de l'Ouvrage.

Les mandataires et les entreprises sont totalement dépendants de l'ET dans le cadre de la réalisation des travaux. Dans le cadre du développement du projet, il arrive fréquemment que les mandataires soient en relation contractuelle directe avec le Maître de l'Ouvrage.

## EG Entreprise Générale



L'Entreprise Générale est mandatée par un Maître de l'Ouvrage.

Les mandataires et les entreprises sont totalement indépendants de l'EG dans toutes les phases de développement du projet et de la réalisation.