

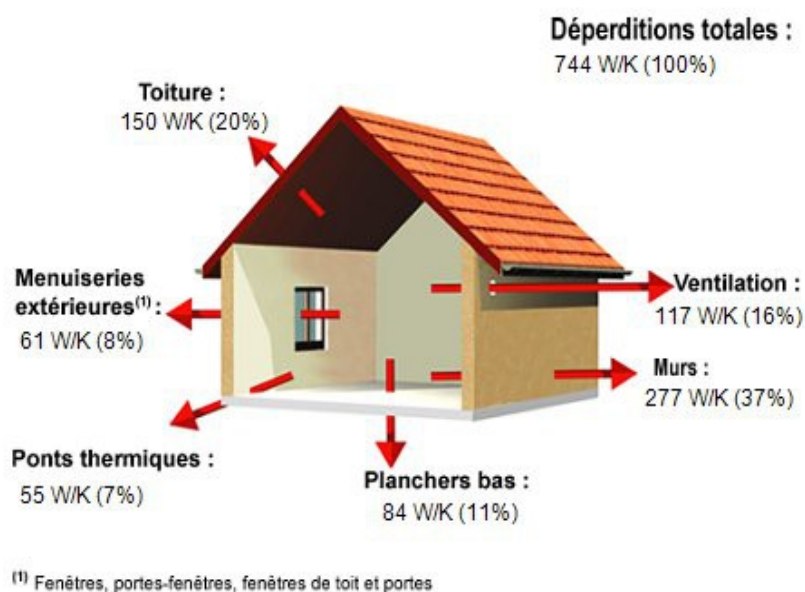


CHARTRE DE QUALITE

POURQUOI une charte de qualité ?

- Le parc des menuiseries à rénover représente une part non négligeable des efforts à fournir pour diminuer la consommation énergétique.

Les récents textes réglementaire, articles L. 111-10 et R.131-25 à R.131-28 du Code de la construction et de l'habitation ainsi que sur leurs arrêtés d'application ainsi que le Grenelle de l'environnement, ont clairement affirmé le principe de raisonner en matière d'économie d'énergie dans son ensemble, et des obligations concernant les produits et la pose de ces derniers.



- Dans ce contexte la société ACCORDS HABITAT a souhaité réunir ses équipes afin qu'ensemble puisse être élaboré une démarche qualité en matière de réalisation des travaux.
- La charte ne se substitue pas à la réglementation, elle énonce les principes de réussite de l'objectif à atteindre : la réalisation d'une pose étanche et durable, selon les normes et instructions techniques en vigueur.
- La charte de qualité constitue un cadre de bonnes pratiques dont la mise en œuvre requiert l'adhésion des différents acteurs.

QUI S'ENGAGE pour la qualité ?

➤ **Le responsable commercial**

Intervenant dans toute la partie commerciale il est le garant de la bonne application des tarifs ainsi que de la vente de produit conforme. Il met aussi en place toutes les formations nécessaires à la qualification de son équipe.

➤ **Le conseiller commercial**

Il est directement lié au client, il répond à ses attentes, le conseil et est présent tout au long de la réalisation du chantier.

➤ **La secrétaire**

Elle gère la relation client-conseiller commercial mais aussi la relation entreprise-fournisseur.

➤ **Le responsable technique**

C'est lui le décideur, il doit tout mettre en œuvre pour faire adhérer l'ensemble de l'équipe à l'objectif qualité.

➤ **Le métreur**

Intervenant à toutes les étapes de l'opération, il prend les mesures du chantier, il sensibilise les poseurs à la démarche qualité et veille au respect des procédures.

➤ **Les poseurs**

Intervenants directement sur les chantiers ils ont une démarche d'autocontrôle et qualité, afin d'assurer un chantier conforme.

➤ **Les fabricants et fournisseurs**

Ils mettent en place, dans le cadre de la certification de leurs produits, une démarche de contrôle interne et externe, des moyens d'information et de suivi de leur production ; ils mettent à disposition des utilisateurs des produits de qualité.

COMMENT mettre en œuvre la qualité ?

➤ **Un travail commun**

La qualité est l'affaire de tous les intervenants : chacun s'engage non seulement à assurer la qualité de ses propres tâches, mais aussi à faciliter celle de ces partenaires et du travail en commun.

➤ **Des relations de confiance**

Il est indispensable que le dialogue entre les acteurs soit transparent, confiant et constructif.

➤ **De bonnes conditions de travail**

La qualité de la réalisation passe par la qualité des conditions de travail de l'ensemble des personnels et en particulier la sécurité sur le chantier.

➤ **Des produits performants**

Il est nécessaire d'utiliser des produits et des matériels conformes aux normes françaises et ou européennes en vigueur.

L'ACCEPTATION du chantier

L'acceptation du chantier est une étape interne.

- Elle permet de vérifier la conformité du contrat au niveau financier et descriptif
- Elle est réalisée dans un temps défini.

LE METRE

L'étape la plus importante avant la réalisation du chantier.

Au cours du métrage, sont notamment vérifié :

- Les cotes des menuiseries. (sur mesure)
- La faisabilité techniques. (problème lié au bâtiment)
- L'environnement. (l'accessibilité, étages)
- Les options des produits. (couleurs, sens d'ouverture, etc...)

Suite à ce métré les produits sont commandés, dès la réception des délais, la date d'exécution est planifié par la secrétaire, qui 15 jours avant l'intervention confirme le rendez-vous auprès du client.

LA PREPARATION du chantier

La préparation du chantier est une étape indispensable dissociée de l'exécution :

- Elle permet la mise au point des dispositions et des moyens à mettre en œuvre pour atteindre l'objectif fixé.
- Elle requiert la tenue d'une réunion rassemblant responsable commercial, conseiller commerciale, secrétaire, responsable technique, métreur.
- On y aborde les détails des produits, la faisabilité, l'environnement et l'organisation générale du chantier.

Elle se compose de trois étapes :

1. Organisation et gestion de la réception des produits et des fournitures diverses
 - Conformité produit
 - Quantité
 - vérification accessoires
 - Vérification du matériel nécessaire à la pose (échelle, outil portatif, visserie, silicone, etc.....)
2. La pose
 - Vérification de l'emplacement de chaque menuiseries.
 - Préparation de l'outillage.
 - Dépose des menuiseries existante.
 - Préparation des supports.
 - Mise en place des nouvelles menuiseries, avec leur étanchéité.
 - Mise en œuvre des finitions.
 - Nettoyage des menuiseries et des intérieurs.
 - Contrôle avec le client.
 - Explications du fonctionnement aux clients.
3. La réception du chantier
 - Signature, par les poseurs et les clients, du procès verbal de réception des travaux.
 - Remise de la facture.
 - Remise de l'attestation d'assurance décennale.
 - Remise de l'attestation RGE QUALIBAT.
 - Règlement par les clients.