

# Rapport annuel de l'AQC : *des résultats inégaux*

Dans sa mission d'observateur national de la qualité de la construction, l'agence pour la prévention des désordres et l'amélioration de la qualité de la construction, plus connue sous le nom d'Agence Qualité Construction (AQC), publie chaque année son rapport. Celui-ci, diffusé en juillet 2002, fait état de résultats assez inégaux d'un thème à l'autre. Ce sont ces résultats que nous vous communiquons aujourd'hui.

## ACTIVITÉ ET SYSTÈME PRODUCTIF

Un des fondements de la qualité est l'adaptation de l'appareil de production aux besoins des clients. A ce titre, l'analyse de la conjoncture constitue un moyen de comprendre les conditions dans lesquelles la "gestion de la qualité" peut s'effectuer. Ainsi, après une forte croissance en 1999 et 2000, l'activité de la construction a connu une phase de stabilité en 2001, perceptible sur l'ensemble des indicateurs et notamment le chiffre d'affaires, les niveaux de prix et l'emploi.

## ETAT DE LA QUALITÉ

En matière de santé et de sécurité des employés, le secteur du BTP connaît une accidentologie dont le nombre et la gravité diminuent trop lentement. Toutefois, les études réalisées prouvent que le premier risque encouru dans le secteur du BTP est, avant tout, le risque routier (*trajets domicile-travail ou missions professionnelles*), précédant celui des chutes avec dénivellation.

La qualité du produit, quant à elle, et notamment la conformité aux normes et règlements en vigueur, peut être qualifiée de médiocre. En effet, la proportion d'opérations totalement exemptes de reproches est excessivement faible : de l'ordre d'une sur quatre en matière de sécurité incendie, d'aération et d'accessibilité. Si l'on complète ce constat par les aspects de conformité des installations électriques, des dispositifs de prévention des chutes (*garde-corps, rampes*), du passage du brancard, ... force est de constater qu'aucune opération n'est parfaitement conforme. Si ces résultats peuvent être nuancés par la difficulté de rassembler des informations statistiquement fiables sur l'ampleur et la gravité des non-conformités constatées et les actions correctives qui sont mises en place afin de rétablir des conditions de sécurité et de confort satisfaisantes, il serait néanmoins souhaitable que les pouvoirs publics et l'ensemble des professionnels de la filière remédient à cette situation totalement anormale.

## ENVIRONNEMENT

Dans le monde du bâtiment, la préoccupation de la protection de l'environnement revêt différents aspects sur lesquels il est utile d'agir. Tout d'abord, les déchets de chantier. Le secteur produit chaque année plus de 30 millions de tonnes de déchets (*dont 56 % pour la démolition*). Rappelons que la construction neuve ne produit, quant à elle, que 7 % des déchets ce qui représente, malgré tout, quelque 30 kg de déchets par m<sup>2</sup> construit. En ce qui concerne les économies d'énergie, le bâtiment est un consommateur goulé et, aux côtés du secteur des transports, de l'industrie et de l'agriculture, il est l'un des quatre producteurs de gaz à "effet de serre". Par conséquent, il est impératif d'améliorer la situation dans les bâtiments neufs et plus encore dans la réhabilitation et l'exploitation des bâtiments existants. Enfin, en ce qui concerne la santé et la sécurité des occupants des bâtiments, la prise en compte des risques s'améliore sensiblement. De ce fait, certaines réglementations se trouvent renforcées (*amiante, plomb, ...*) et les connaissances sur le sujet affinées (*observatoire de la qualité de l'air intérieur, ...*).

## LA QUALITÉ EN MOUVEMENT

Fin 2001, la norme ISO 9001, qui était jusqu'alors principalement centrée sur la qualité des processus, a été renouvelée en s'orientant davantage vers la satisfaction du client et donc la qualité des produits. Assez peu de structures ont mené à bien une certification complète à l'heure actuelle. Cela n'a donc pas occasionné de perturbation majeure dans le secteur du BTP. En revanche, les différentes professions de la maîtrise d'ouvrage (*promoteurs, organismes HLM, constructeurs de maisons individuelles*), de la maîtrise d'œuvre (*architectes, BET, économistes*) et de l'entreprise (*majors, PME, artisans*) ont travaillé sur leurs référentiels qualité respectifs afin de les faire évoluer et ce type de démarche tend à se multiplier dans le tissu professionnel. En témoignent la certification de produits ou de services comme "NF maison individuelle" ou encore "NF logement" en cours d'élaboration ainsi que le label Qualitel "Qualité environnementale". Le secteur des artisans développe aussi sa propre charte de services, avec "AB5".

Pierre-Yves Duffait.  
DRE