

LIVRE BLANC

Comment atteindre le
ZERO ✓
réserve
sur vos chantiers ?

GIP

CONSTRUISONS ENSEMBLE

Sommaire

3 Faites connaissance avec le GIP

5 Le zéro réserve : un enjeu crucial

8 La démarche **Qualité Globale** : une vraie valeur ajoutée pour votre projet

Ils ont choisi la **Qualité Globale**

Phase 1 : la sélection

Phase 2 : la conception

Phase 3 : l'exécution

Phase 4 : l'évaluation

14 **La Qualité Globale en action #1** :
le projet SAY Désiré Colombe à Nantes

La Qualité Globale en action #2 :
le projet Happy Vélizy

La Qualité Globale en action #3 :
le projet de logements sociaux à Goussainville

18 Le GIP : des outils au service de vos projets

Faire connaissance avec le GIP



Le GIP (Groupement des Industriels de la Prescription) est une association à but non lucratif qui réunit 47 industriels du bâtiment dont 2 bureaux de contrôle. Depuis sa création en 1988, le GIP promeut activement l'amélioration de la qualité dans la construction et la rénovation résidentielle et tertiaire. Grâce à la complémentarité de ses membres, il comprend et accompagne de façon inédite les promoteurs, les économistes, les bureaux d'études et les architectes dans leurs projets.

Les activités du GIP

Déployées dans toutes les régions, les antennes locales du GIP sont la force vive de son réseau. Leurs différentes activités ont pour but d'offrir aux acteurs de la construction des occasions privilégiées de travailler avec les industriels leaders sur le marché français. Réunions techniques, présentations animées par des experts, accompagnement **Qualité Globale** sur chantier et présence sur les salons professionnels : toutes les formules sont déployées pour être au plus proches des préoccupations des prescripteurs.

Les membres du GIP



Le GIP chiffres clés

12

membres
du conseil

47

membres

10

régions

10

présidents
de région

400

personnes
sur le terrain

45

manifestations
régionales

1

convention
nationale



32 ans
d'expertise

Le zéro réserve : un enjeu crucial

Une sinistralité en hausse

Les chiffres de l'Agence Qualité Construction sont sans appel : **les malfaçons sont en augmentation constante depuis le milieu des années 1990**. Revêtement de sol intérieur, couverture, réseaux d'eau, façade, menuiseries et ossature : tous les éléments du bâti sont concernés par les réserves.

À raison d'un accroissement annuel de la sinistralité dommage-ouvrage (DO) d'environ 6,4 % depuis 2008, les assureurs paient des prestations brutes de recours qui ont dépassé les 750 M€ en 2017 (contre 430 M€ en 2008). Cette hausse a des conséquences directes pour les promoteurs, puisque les assureurs compensent par un renchérissement inexorable des primes.

Pour contrer cette tendance, il faut absolument viser une **Qualité Globale** irréprochable des projets. Au GIP, nous parlons d'objectif « zéro réserve ».

Les 5 réserves

les plus fréquentes*

- 1 Les revêtements de sol, principalement le carrelage
- 2 Les problèmes liés aux ossatures poutres-poteaux
- 3 Les menuiseries (fenêtres et portes-fenêtres)
- 4 Les petits éléments de couverture
- 5 Les réseaux d'eau intérieurs au bâtiment

* Source : Rapport « Observatoire de la qualité de la construction 2019 » de l'Agence Qualité Construction

Le coût caché des réserves

L'augmentation des primes d'assurance n'est que la pointe d'un iceberg bien plus important. En effet, les réserves et les malfaçons sont aussi la cause directe de plusieurs conséquences fâcheuses pour votre projet, sur le court et le long terme :



Retard à la livraison



Coûts supplémentaires



Insatisfaction des acheteurs



Dommages sur le long terme pour votre image (et celle des industriels associés)

Se fixer un objectif de zéro réserve est donc incontournable pour augmenter la qualité du bâti et la satisfaction du client final. Mais c'est aussi un argument économique de poids pour votre entreprise.

Comment atteindre le zéro réserve ?

Le zéro réserve est un objectif ambitieux. Pour vous permettre de l'atteindre, nous avons mis au point une démarche participative : la démarche **Qualité Globale**.

Nous avons conçu la démarche **Qualité Globale** au milieu des années 2000, en collaboration avec la Fédération des Promoteurs Immobiliers (FPI). Dès l'origine du projet, notre intention était limpide : mettre au point un **protocole gratuit** qui permette aux prescripteurs d'être accompagnés sur toute la durée de leur projet par les industriels français leaders dans leur domaine pour leur permettre d'atteindre le zéro réserve.

Grâce à votre interlocuteur unique, vous avez accès à **une réponse globale** (donc financièrement avantageuse) qui satisfait parfaitement votre cahier des charges et vous assure une collaboration totale entre les industriels impliqués.

À la clef : du temps et de la sérénité gagnés, des retards et des surcoûts évités et des acquéreurs pleinement satisfaits.

Objectif
ZÉRO ✓
réserve !

Le zéro réserve : un objectif en phase avec les enjeux contemporains

La démarche **Qualité Globale** traduit également l'engagement des membres du GIP pour la protection de l'environnement, l'efficacité énergétique et la qualité des lieux de vie. **C'est une approche globale et inédite** qui mise sur la synergie pour construire mieux et durablement.

Aujourd'hui, le secteur de la construction ne peut plus faire l'économie d'un engagement concret pour la transition écologique. En vous proposant, à travers la **Qualité Globale**, une offre de solutions innovantes inscrites dans une démarche d'économie circulaire, les industriels du GIP vous donnent des clefs concrètes pour élaborer des projets à la hauteur des enjeux actuels et futurs avec notamment l'arrivée de la RE2020.



ZOOM SUR

Le zéro réserve et les nouvelles attentes environnementales

La mutation énergétique et environnementale de la construction est déjà en cours depuis plusieurs années. Les changements impliqués par cette mutation ont entraîné une montée en compétence des acteurs et des phases d'expérimentation inévitables. Pour qu'expérimentation ne rime pas avec malfaçon, l'objectif « zéro réserve » est plus que jamais de mise. Le travail en collaboration et la mise en commun des expériences et des expertises sont essentiels pour concevoir les bâtiments du futur.

La démarche Qualité Globale : une vraie valeur ajoutée pour votre projet

La démarche **Qualité Globale** est une façon simple, gratuite et efficace d'atteindre le zéro réserve sur vos chantiers. En vous engageant avec nous dans cette démarche, vous mettez au service de votre projet toute l'expertise, la passion et la rigueur des 46 industriels membres du GIP.

La démarche Qualité Globale en bref :



- Expertise
- Engagement spécifique à votre projet
- 15 ans d'expérience



- 1 seul coordinateur pour tous les industriels
- Une aide à la rédaction des pièces DCE
- 3 réunions avec l'ensemble des intervenants



- Des coûts maîtrisés
- Un nombre de réserves diminué
- Des entreprises accompagnées



Comment ça fonctionne ?

Nous avons conçu la démarche **Qualité Globale** pour que le processus soit le plus simple et sécurisant possible. Elle se découpe en quatre étapes qui correspondent à un accompagnement complet des débuts de votre projet à sa livraison : la sélection, la conception, l'exécution et l'évaluation.

Ils ont choisi la Qualité Globale



Le suivi de la qualité est la préoccupation permanente de la société des Nouveaux Constructeurs, certifiée ISO 9001. La **Qualité Globale** du GIP en collaboration avec la FPI, nous permet de réfléchir une fois encore à l'amélioration de nos procédures en la matière.

Olivier Mitterrand
PDG de la société Les Nouveaux Constructeurs



J'ai fait appel au GIP sur plusieurs projets, des projets modestes et d'autres plus ambitieux, comme celui de la ZAC Clichy-Batignolles. L'approche **Qualité Globale** est l'assurance pour nous de nous attacher l'accompagnement d'experts qui innovent et répondent à nos contraintes techniques et réglementaires. Quelle que soit l'envergure du programme, c'est un gage de fiabilisation de la conception, de qualité et un gain de temps notable.

Valérie Hamon
Ancienne Directrice de programmes BDP Marignan

bla

bla

bla



La réactivité des industriels du GIP fait gagner un temps précieux. Participation aux réunions de chantier, gestion des problèmes de livraisons, rédaction des CCTP... ils contribuent incontestablement à la réussite des projets. Grâce à leur disponibilité, ils nous ont permis de mener une opération de 226 logements en seulement 2 ans.

François Mastrandreas
Architecte, Mastrandreas Architectes

Phase 1: La sélection

La phase de sélection est la première étape de la démarche **Qualité Globale**. Lors de cette étape, vous choisissez un programme, en collaboration avec un membre du GIP. Cette phase est réalisée en amont de la phase de constitution du dossier de consultation des entreprises.

L'objectif de cette phase est de vous permettre de sélectionner les industriels (à raison de 1 par lot) avec qui vous souhaiteriez potentiellement collaborer. Ces industriels seraient donc ceux susceptibles d'être retenus par la suite et appelés à suivre votre projet.

Cette étape se fait en présence d'un représentant du GIP, de l'architecte et, si possible, du bureau d'études et de l'économiste. L'objectif est de réunir toute la filière pour réfléchir sur les solutions parfaites pour la réussite du projet.



La phase sélection en bref

Votre rôle

- Identifier un projet (avant DCE)
- Sélectionner les industriels : 1 par lot
- Organiser une réunion de présentation en présence des différents acteurs : promoteur, architecte, BE et économiste si possible, 1 représentant de chaque industriel sélectionné

Notre rôle

- Désigner parmi nos membres un coordinateur pour votre projet. Il vous accompagnera tout au long de celui-ci

Le rôle de votre coordinateur

- Faire l'interface entre vous, promoteur, et les industriels
- Convier les industriels à la réunion et s'assurer de leur présence

Phase 2: La conception

Lors de cette phase, les industriels sélectionnés à la phase 1 sont invités à participer à une réunion de présentation du cahier des charges par toute l'équipe de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre. Les industriels présents s'engagent à répondre aux exigences techniques, environnementales, réglementaires et économiques du projet. La réunion a pour objet d'apporter une réponse précise et 100% adaptée aux besoins du projet, en adéquation avec son objectif global. Parce que votre temps est précieux, cette réunion ne dure pas plus de 2h30.

La phase de conception dans son ensemble dure en général de 2 à 3 mois. C'est un temps d'échange important entre vous et nos membres, dans une optique de co-construction totale. Vous pourrez

compter durant cette période sur nos membres pour répondre à vos questions, identifier les bonnes solutions pour votre projet et vous aider à la rédaction des CCTP.

Pour faciliter cette étape, votre coordinateur vous remettra un book de fiches de présentation de chaque industriel et des solutions retenues pour votre opération. Il est aussi en charge de récupérer le DCE pour relecture avant la consultation des entreprises.

À l'issue de l'appel d'offres, vous informerez votre coordinateur des variantes éventuelles proposées par les entreprises.

Durant cette phase, nous nous engageons à donner aux entreprises toutes les précisions techniques demandées.



La phase conception en bref

Votre rôle

- Exprimer vos besoins lors de la réunion pour la validation du choix des industriels
- Consulter les industriels sur la pertinence des offres présentées par les entreprises
- Informer le coordinateur en cas de variantes après AO et fournir la liste des entreprises consultées
- Communiquer sur la démarche et afficher les noms des industriels

Notre rôle

- Après validation des industriels, nous nous engageons à répondre aux exigences techniques, environnementales, réglementaires et économiques de votre projet

Le rôle de votre coordinateur

- Faire un compte-rendu de la réunion
- Créer un book de fiches de présentation de chaque industriel ainsi que des produits retenus pour l'opération
- Récupérer et transmettre le DCE pour relecture avant consultation des entreprises

Phase 3 : l'exécution

Durant cette phase, un appartement technique témoin est réalisé afin de valider les mises en œuvre des produits sélectionnés lors des phases précédentes. Sous la responsabilité du Maître d'Ouvrage et du Maître d'Œuvre, le coordinateur GIP organise une visite de l'appartement technique en présence des industriels.

Cette étape est importante pour :

- S'assurer de la conformité de la pose des produits
- Valider les prestations en conformité avec le cahier des charges
- Conseiller les entreprises et être à l'écoute de leurs remarques

Cette étape est essentielle dans la démarche **Qualité Globale**, puisqu'elle permet d'identifier préventivement les dysfonctionnements. C'est une façon efficace de repérer la source des éventuels problèmes et de limiter sensiblement les réserves par la suite.

Phase 4 : l'évaluation

Cette phase est la dernière de la démarche **Qualité Globale**. Elle comprend une visite de fin de chantier et un bilan final. Une fiche d'évaluation remplie conjointement, par vous et par nous, permettra d'améliorer notre démarche commune.

Votre coordinateur vous remettra aussi à ce moment-là un dossier contenant les notices d'utilisation et de maintenance des produits mis en œuvre, à l'attention des acquéreurs.

La commission Qualité Globale

Il existe dans chaque région une commission **Qualité Globale**, représentée par un référent, dont le rôle est de promouvoir et suivre les projets à l'échelle locale.

Au national, la commission **Qualité Globale** crée et met en place des supports d'aide à la promotion du concept et assure un suivi avec les différentes régions.

La phase exécution en bref

Votre rôle

- Réaliser un appartement témoin
- Organiser une réunion pour contrôler la mise en œuvre des produits
- Recevoir les avis des industriels sur la conformité de mise en œuvre des produits

Notre rôle

- Émettre des avis sur la conformité de mise en œuvre des produits

Le rôle de votre coordinateur

- Inviter les industriels à la visite de chantier et s'assurer de leur présence
- Prendre des photos et faire un compte-rendu

La phase évaluation en bref

Votre rôle

- Prévoir une réunion de fin de chantier
- Faire un bilan des éventuelles réserves et le communiquer aux industriels
- Établir le bilan en remplissant avec le coordinateur du GIP la fiche d'évaluation réciproque

Notre rôle

- Vous remettre les notices d'utilisation et de maintenance des produits mis en œuvre à l'attention des acquéreurs
- Remplir la fiche d'évaluation conjointe

Le rôle de votre coordinateur

- Compiler les notices des industriels
- Établir le bilan en remplissant avec le promoteur la fiche d'évaluation réciproque
- Remonter le bilan à la Commission **Qualité Globale** du GIP

La Qualité Globale en action #1 :

le projet SAY Désiré Colombe à Nantes

« Un lieu
emblématique
pour un projet
complexe »

Leibar & Seigneurin
Architectes du projet



Le projet

Dans un quartier chargé de mémoire à Nantes, le projet SAY Désiré Colombe visait à transformer le site tout en préservant et en valorisant sa dimension patrimoniale. Divers bâtiments historiques (L'institut Livet, la Bourse du travail, la Mutualité et les salons Mauduit) devaient être réhabilités pour accueillir de nouveaux usages. Le projet était ambitieux et comprenait de nombreux éléments :

- La construction d'environ **120 logements**
(dont **35%** de logements locatifs sociaux et abordables)
- La création d'un parking souterrain de **221 places**
- La création d'un pôle associatif de **4500 m²**
- La construction d'un espace petite enfance de **60 places**
- La création d'un espace dédié à l'équipe du Service des espaces verts et environnement du centre-ville
- L'aménagement du jardin Say en parc urbain

Ses défis

Ce projet était hors-norme par l'ampleur et la variété des travaux exigés et par la localisation du site, en plein centre-ville de Nantes. Le projet associait des programmes publics sous maîtrise d'ouvrage Nantes Métropole Aménagement et des programmes privés sous maîtrise d'ouvrage ADI.

Bas-reliefs mythologiques en staff, rampes en fer forgé art déco, renforcement des fondations existantes et reconstitution de planchers : aux travaux de construction s'ajoutaient des travaux de restauration lourde particulièrement techniques.

Les solutions apportées par la démarche Qualité Globale

Les architectes et la maîtrise d'ouvrage souhaitaient faire de ce lieu d'histoire un endroit partagé et un lieu de vie privilégié. Pour que les qualités esthétiques ne priment pas sur le confort d'usage et le bien-être des résidents, il était essentiel de mettre en place des solutions durables et fiables. C'est dans cette optique qu'ADI (maîtrise d'ouvrage) a pris le parti de collaborer avec le GIP.



« Les relations entre les promoteurs et les industriels du GIP sont anciennes. Notre dialogue constant est sous-tendu par un objectif commun : maîtriser la qualité et le service jusqu'à la satisfaction complète de l'utilisateur. Avec la **Qualité Globale**, nous tentons de maintenir ce cap en veillant par les choix en amont, le contrôle de la mise en œuvre et le retour d'expérience à améliorer la qualité de nos opérations. »

Patrick Fontaine
Président Fondateur ADI



Say Désiré Colombe en bref

Maître d'ouvrage : ADI PROMOTION
Maître d'œuvre : architectes
Leibar&Seigneurin
Bureau d'études : EGIS OUEST
Dates du projet : 2015-2019

La Qualité Globale en action #2 : le projet Happy Vélizy



Le projet

Happy Vélizy se situe au pied du futur tramway T6 Châtillon-Viroflay, Station Europe. Le projet comprenait **300 logements** et **3000 m²** de commerces et il devait donner l'élan à ce nouvel écoquartier en devenir. Il s'intégrait à ce titre au milieu d'autres programmes :

- Une résidence Appart City Prestige (Tour Morane) répartie en **159 lots** en résidence hôtelière de tourisme ★★★★★
- Un bâtiment comprenant **100 logements** sociaux et **800 m²** de commerces

Ses défis

Pour relever les défis environnementaux contemporains, les bâtiments du futur écoquartier devaient répondre aux normes environnementales les plus récentes. Il fallait également trouver des solutions optimales pour combiner les besoins des activités tertiaires et ceux des zones résidentielles. Calme, confort et qualité de vie étaient les maîtres mots de ce projet résolument tourné vers le futur.

Les solutions apportées par la démarche Qualité Globale

Eiffage Immobilier (maîtrise d'ouvrage) a fait le choix de placer la démarche environnementale au cœur de ses objectifs, en inscrivant notamment le projet dans une certification NF Logement Démarche HQE. Via la démarche **Qualité Globale**, les membres du GIP impliqués ont pu combiner leurs expertises pour atteindre cet objectif et l'ensemble des résidences a pu être labellisé BBC.

« Avec le GIP, nous avons trouvé des solutions techniques et fait des choix de produits innovants qui ont fortement contribué au succès de cette opération. La démarche **Qualité Globale** répond parfaitement à notre politique Groupe, à nos exigences environnementales et certifications de développement durable.. »

Benoît Bouche
Directeur opérationnel Eiffage immobilier

Happy Vélizy en bref

Maître d'ouvrage :
Eiffage Immobilier
Architectes : Pierre Gauthier
Architecture et Pietrie
Architecte
Bureau d'études : ANTIOPE
Date de construction : 2013

La Qualité Globale en action #3 : le projet de logements sociaux à Goussainville



Le projet

Le projet de Goussainville a pris place sur un ancien terrain en friche, à l'angle de la rue Antoine Demusois et de l'avenue Albert Sarraut. Il comprenait 226 logements sociaux répartis en :

- **60 logements** réservés aux jeunes salariés (petits logements T1, T1 bis et T1 prime)
- une résidence de **70 logements** intergénérationnels avec des places de stationnement en sous-sol
- **96 logements** familiaux avec parking souterrain

Ses défis

Le projet s'inscrivait dans la politique de la ville en faveur du logement. À travers ces trois résidences, le but était d'offrir un lieu de vie intergénérationnel tout en embellissant le quartier pour l'ensemble de ses habitants. En plus d'augmenter l'offre de logements sociaux, ce projet permettait de créer une véritable vie de quartier autour de nouveaux espaces verts et de stationnements mixtes.



Les solutions apportées par la démarche Qualité Globale

Les industriels du GIP sont intervenus dans différentes spécialités (revêtement de sol, serrurerie, ventilation, sanitaire, plomberie, électricité...) pour les trois résidences de Goussainville. Ils ont ainsi veillé au respect des réglementations en matière environnementales, thermiques ou encore acoustiques. Le GIP a également aidé à la rédaction du cahier des clauses techniques particulières.

« L'équipe du GIP a été disponible, efficace et réactive. (...) Ce projet est une totale réussite, car l'ensemble des parties prenantes du projet sont allées dans le même sens. (...) Le GIP apporte une plus-value sur le choix des matériaux, le gain de temps et facilite l'ensemble du projet. »

Claude Landre
Administrateur de l'association AREAS

Goussainville en bref

Maître d'ouvrage : SOMIFA
Architectes : Mastrandreas
Architectes
Dates de construction :
2017-2019



WWW.GIP-INFO.COM