



# LA DEMARCHE MAISONS DE QUALITE





# PROGRAMME

## ■ La démarche Maisons de Qualité

- Une démarche **unique**
- Une démarche **globale**
- Comment devient-on **Constructeur Agréé Maisons de Qualité ?**
- Comment **présenter simplement l'agrément** Maisons de Qualité ?
- Le **projet** Maisons de Qualité 2005-2010

## ■ Principes directeurs Maisons de Qualité

- Le **sourire et l'enchantement** du client
- Le **sourire et le plaisir** du collaborateur





# LA DEMARCHE MAISONS DE QUALITE



# UNE DEMARCHE UNIQUE

## Maisons de Qualité :

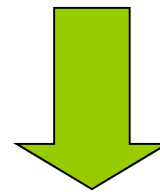
- Un lien unique en France entre consommateurs/maîtres d'ouvrage et constructeurs de maisons individuelles
- Une approche dynamique et prospective





# UNE DEMARCHE UNIQUE

- Pour **82% des français**, la maison constitue le logement idéal (sources UNCFMI : 6 mars 2007)
- L'accession à cet idéal est souvent **générateur d'angoisse** pour les consommateurs



Face à ce constat, en 1993, des associations de consommateurs et des associations familiales se mobilisent et ont décidé d'agir : elles se sont tournées vers des constructeurs de maisons individuelles





# UNE DEMARCHE UNIQUE

- Les constructeurs étaient ravis de cette initiative leur permettant **d'entamer un dialogue constructif** avec des représentants des consommateurs.
- C'est de la rencontre de ces deux mondes qu'est née la première association Maisons de Qualité, à Rennes, en 1993

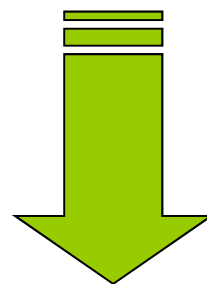




# UNE DEMARCHE UNIQUE

Maisons de Qualité a rapidement posé les fondements de sa démarche :

Pour assurer une **relation positive** entre constructeurs et consommateurs, il fallait pouvoir **recommander objectivement des Constructeurs**.



**Les constructeurs agréés  
Maisons de Qualité**





# UNE DEMARCHE UNIQUE

Maisons de Qualité sélectionne, avec les associations de consommateurs et les associations familiales, des constructeurs :

- S’engageant sur la qualité globale de leurs prestations
- Acceptant d’ouvrir les portes de leurs entreprises à Maisons de Qualité et aux associations familiales et de consommateurs





# UNE DEMARCHE GLOBALE

Maisons de Qualité est la seule à proposer une démarche qualité globale, portant sur :

- La qualité technique des constructions
- La qualité de la relation
- La solidité financière de l'entreprise
- La qualité organisationnelle et la pertinence du management
- La conformité juridique des contrats
- La qualité environnementale





# LE SUCCES DE LA DEMARCHE

Après quelques années en Bretagne, la démarche Maisons de Qualité a essaimé :

- Normandie (2002)
- Rhône Alpes (2003)
- Languedoc Roussillon (2005)
- Pays de la Loire (2005)
- Auvergne (2006)
- Île de France (2006)
- Auvergne-Limousin (2007)
- Bourgogne Franche-Comté (2007)





# COMMENT DEVIENT-ON CONSTRUCTEUR AGREE MAISONS DE QUALITE ?



# CE QUE LES CONSOMMATEURS ATTENDENT

Les consommateurs interrogés par Maisons de Qualité déclarent **attendre d'un constructeur** :

- Engagements clairs
- Conseils personnalisés, crédibles et pertinents
- Soutien pendant toute la durée du projet
- Respect du contrat (coût, délai, maîtrise technique)
- Garanties en terme de qualité
- Assistance en cas de problème





# SELECTION DES CONSTRUCTEURS

**Rigueur et objectivité** de la sélection, qui passe par :

- **Enquêtes de satisfaction** annuelle auprès des clients livrés
- **Qualité de l'ensemble des prestations** (construction, conseil et solidité financière), avec des audits annuels.
- **Le désir de progresser** des constructeurs
- **L'adhésion des constructeurs aux valeurs** Maisons de Qualité : Honnêteté, Transparence, Respect de chacun, Confiance mutuelle et Citoyenneté
- **Le respect de la Charte** Maisons de Qualité





# LA CHARTE MAISONS DE QUALITE



- Engagements pris par le constructeur agréé pour garantir la satisfaction de son client
- 8 points d'engagement :
  - Être à l'écoute de son client
  - Former régulièrement ses équipes
  - Être contrôlé par Maisons de Qualité
  - Diffuser une information claire, précise et transparente
  - Définir avec précision l'ensemble des dépenses
  - Établir une relation suivie pendant la construction
  - Maintenir un accompagnement de qualité après la livraison
  - Assurer son client d'un choix de matériaux et d'équipements performants





# LA CHARTE MAISONS DE QUALITE

## *Engagement 1 : Être à l'écoute de son client*

Les constructeurs agréés sont conscients de l'investissement matériel et affectif que représente l'achat d'une maison

Ils sont donc prêts :

- à écouter chaque client et les besoins exprimés par les membres de sa famille
- à respecter ses inquiétudes, en l'accompagnant et en le conseillant tout au long de la démarche de construction
- à intervenir rapidement en cas de difficulté

## *Engagement 2 : Former régulièrement ses équipes*

Les constructeurs agréés Maisons de Qualité participent au programme annuel de

formation continue que leur propose l'Association Maisons de Qualité.

Ils peuvent ainsi qualifier et former leurs personnels, pour améliorer la qualité de leurs prestations et développer l'attention qu'ils portent à leurs clients





# LA CHARTE MAISONS DE QUALITE

## *Engagement 3 : Être contrôlé par Maisons de Qualité*

Pour devenir constructeur agréé et le rester, les constructeurs acceptent de se soumettre annuellement au contrôle effectué par l'Association, portant sur :

- la satisfaction des clients (100% des clients interrogés par enquête)
- le respect de la Charte (100% des clients interrogés par enquête)
- la conformité aux réglementations techniques (audit réalisé par un bureau de contrôle indépendant)
- la solidité financière (audit réalisé par un cabinet comptable indépendant)

## *Engagement 4 : Diffuser une information claire, précise et transparente*

Les consommateurs accueillis chez les constructeurs « agréés Maisons de Qualité » reçoivent une information claire et précise sur :

- les documents contractuels (contrat de construction de maison individuelle – loi du 19.12.90)
- assurances obligatoires, garanties, plans et notice descriptive
- le déroulement de la construction





# LA CHARTE MAISONS DE QUALITE

## *Engagement 5 : Estimer l'ensemble des dépenses*

Les consommateurs, avec l'aide professionnelle du constructeur « agréé Maisons de Qualité »,  
ont l'assurance de connaître avec précision le budget prévisionnel :  
- tout ce que le contrat prévoit  
- les frais annexes (taxes d'urbanisme, frais de notaire, raccordements, etc.)

## *Engagement 6 : Établir une relation de confiance pendant la construction*

Avant le démarrage de la construction, le constructeur « agréé Maisons de Qualité » invite chaque client à une réunion « d'implantation » de la maison sur le terrain

Tout au long de la construction, le constructeur « agréé Maisons de Qualité » :

- tient informé chaque client
- répond aux questions de chaque client
- invite chaque client au minimum à deux visites de chantier
- organise une visite avant la livraison afin de s'assurer d'une réception sans réserve





# LA CHARTE MAISONS DE QUALITE

## *Engagement 7 : Maintenir un accompagnement de qualité après la livraison*

En cas de problème technique dans l'année suivant la remise des clés au client, le constructeur « agréé Maisons de Qualité » convient avec son client sous 15 jours maximum des modalités de l'intervention pour procéder aux réparations couvertes par la garantie de parfait achèvement

## *Engagement 8 : Assurer son client d'un choix de matériaux et d'équipements performants*

Faire confiance à un constructeur agréé, c'est s'assurer que son projet s'inscrit dans une démarche

environnementale satisfaisante et dont les préoccupations portent sur :

-La propreté : de la maison à la remise des clés, et du terrain (sans déchets liés à la construction)

-La maîtrise de la consommation d'énergie

-Le confort : conception technique de la maison, favorisant le meilleur confort thermique en hiver comme en été





# ANALYSE DES AUDITS

Afin de décider de la remise d'agrément, un comité exécutif se réunit. Il est composé de :

- Associations de consommateurs
- Constructeurs

Chacun analyse les résultats d'audit :



Remise d'agrément





# CONSTRUCTEUR AGREE MAISONS DE QUALITE

Dès la remise d'agrément, le constructeur devient constructeur agréé Maisons de Qualité :

- Il incarne **au quotidien** les valeurs MDQ
- Il **respecte la Charte** MDQ
- Il cherche à **incarner toujours plus** les principes directeurs de la démarche MDQ





# PRINCIPES DIRECTEURS

## Maisons de Qualité



# PRINCIPES DIRECTEURS



Un client, enchanté, qui sourit



*« Faire construire doit être un plaisir »*



Un collaborateur, enchanté, qui sourit et prend du plaisir



*« On ne travaille bien durablement que dans le plaisir de ce que l'on fait »*



Donner du sens à l'information





# COMMENT FAIRE SOURIRE SON CLIENT ?





# ORIGINE DE LA SATISFACTION FINALE

Un client insatisfait :



*« Le résultat n'est pas bon ! »*

*« Le résultat est bon, mais pas la manière ! »*

Un client satisfait :



*« On a su s'occuper de moi »*





## ORIGINE DE LA SATISFACTION FINALE

La satisfaction du client est très fortement liée à la **qualité de la relation** qui lui est proposée







# CHAINE RELATIONNELLE ENTRE LE CLIENT ET LE CONSTRUCTEUR



## 1. Temps de la vente

- Mise en visibilité des **aspirations** et des **désirs** du client
- Insistance sur les aspects **positifs** et les **possibles**
- Prédominance du **principe de plaisir**

**Rupture de la chaîne**



**« Disparition » du commercial et avec lui des aspects positifs**

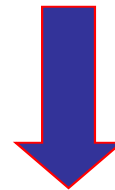


# CHAINE RELATIONNELLE ENTRE LE CLIENT ET LE CONSTRUCTEUR



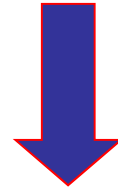
## 2. Temps de la préparation de chantier et du chantier

- Mise en visibilité des contraintes
- Insistance sur les limites et les impossibilités
- Prédominance du principe de réalité





# CHAINE RELATIONNELLE ENTRE LE CLIENT ET LE CONSTRUCTEUR



## 3. Temps de la livraison de la maison :

- Le client évalue la qualité des finitions

Rupture de la chaîne



Le client se retrouve seul, la maison n'est pas finie à l'intérieur (peintures, papiers peints...) et à l'extérieur (jardin, clôture)





# LES ACQUIS DU CONSOMMATEUR

Le « consommateur client » s'est habitué à bénéficier de nouveaux services dans sa vie de consommateur.

Notamment :

- L'assistance après vente
- L'existence de «service consommateurs »





# DONNER DU SENS A L'INFORMATION

- L'augmentation de l'information disponible, ainsi que du nombre d'informateurs peut mener à la **perte de son sens.**
- Le fait qu'en matière de logement «**tout le monde**» a un avis à donner amplifie la **difficulté de faire des choix**





# CRÉER LA RELATION

L'offre ne se réduit **pas au simple produit...**

**...mais bien au supplément d'âme** (considération, accueil, esprit de service...) apporté par chaque interlocuteur en contact avec le client.





# CRÉER LA RELATION

Le client attend :

- Un service le plus **complet** dans son concept
- Un service le plus **raffiné** dans l'attention portée à chaque détail

*« Ceux qui réussissent travaillent les détails que d'autres négligent »*



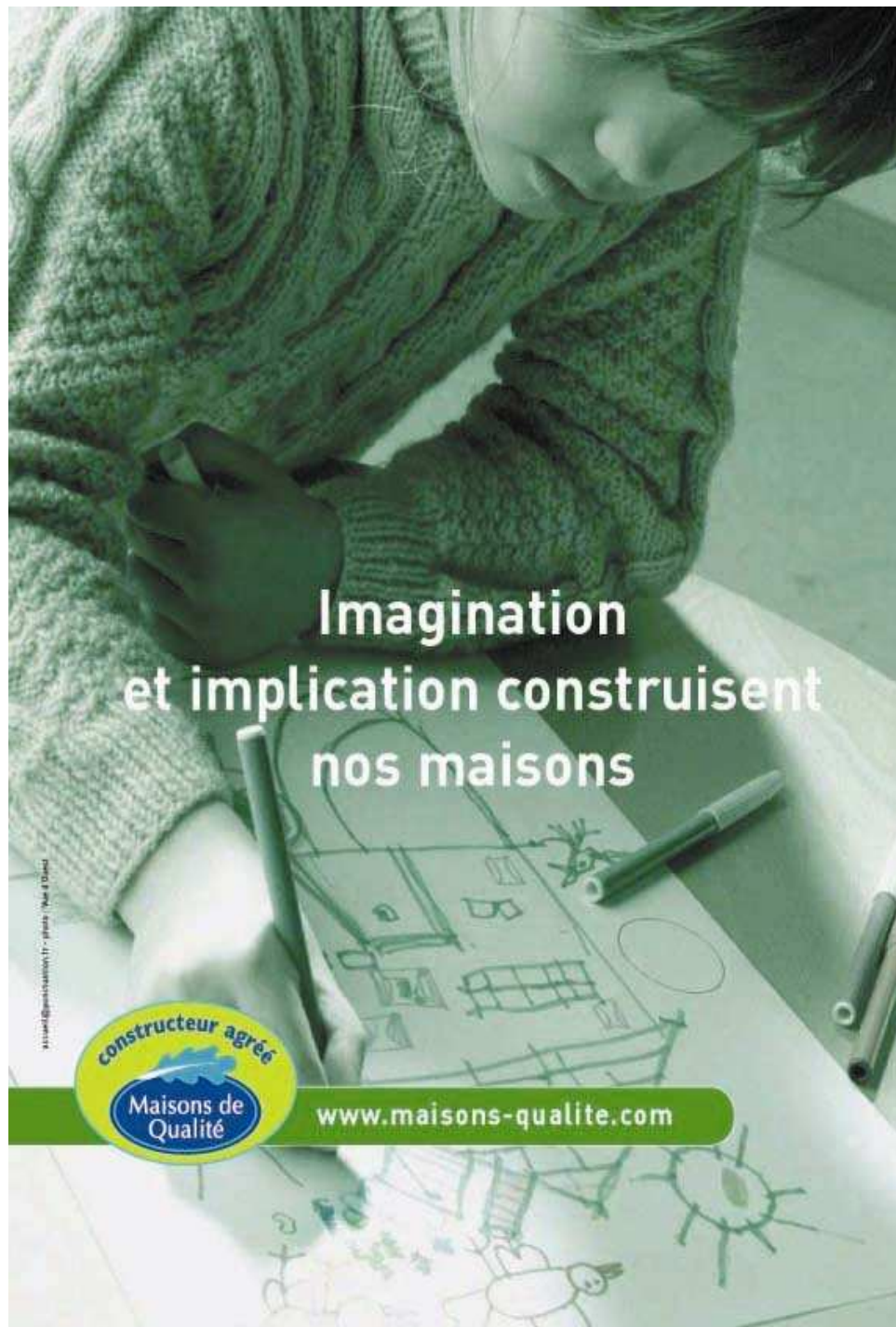


Écoute et attention  
construisent nos maisons.

www.maisons-qualite.com



[www.maisons-qualite.com](http://www.maisons-qualite.com)



Imagination  
et implication construisent  
nos maisons

www.maisons-qualite.com



[www.maisons-qualite.com](http://www.maisons-qualite.com)



Accompagnement  
et complicité construisent  
nos maisons



[www.maisons-qualite.com](http://www.maisons-qualite.com)



# PRESENTER L'AGREMENT MAISONS DE QUALITE



# L'AGREMENT MAISONS DE QUALITE



1. Maisons de Qualité est un agrément accordé par des associations de consommateurs et des associations familiales





# L'AGREMENT MAISONS DE QUALITE



## 2. Agrément accordé à des constructeurs sélectionnés pour :

- Leur recherche permanente de la satisfaction de leurs clients (*enquêtes de satisfaction*)
- Leur maîtrise des techniques de la construction (*vérifications de chantier*)
- Leur engagement sur des services clairs et précis décrits dans la « Charte Maisons de Qualité » (*Charte Maisons de Qualité*)
- Leur écoute et l'assistance aux clients tout au long du chantier
- Leur fiabilité sur le plan financier (*contrôle des bilans*)
- Leur engagement environnemental





# L'AGREMENT MAISONS DE QUALITE



3. « Le constructeur est agréé Maisons de Qualité. Nos engagements figurent dans la charte Maisons de Qualité (*Remise de la brochure*) »

## La Charte Maisons de Qualité :

« Ce sont les engagements de services que nous assurons AVANT, PENDANT et APRES la construction, tels que la qualité de l'accueil, la rapidité à répondre à nos clients, l'information pendant la construction, la préparation de la livraison, l'assistance après livraison. »





# L'AGREMENT MAISONS DE QUALITE



4. En cas de litiges, l'association Maisons de Qualité dispose d'un médiateur qui peut intervenir sur simple demande pour rechercher une solution amiable





# L'AGREMENT MAISONS DE QUALITE



## 5. AIDE MÉMOIRE

**Q** : Qualité

**U** : Unique et globale

**A** : Attentes

**L** : Loi

**I** : Informations

**T** : Transparence..les valeurs de Maisons de Qualité

**E** : Eco-logique® : la démarche éco-logique ® et environnementale





# L'AGREMENT MAISONS DE QUALITE



Mais la meilleure façon de montrer ce qu'est l'agrément Maisons de Qualité, sera....le **sourire de votre client, tout au long du chantier!**

**A vous de jouer, au quotidien !**





# UN COLLABORATEUR QUI SOURIT...POUR UNE PERFORMANCE DURABLE



# LE COLLABORATEUR QUI SOURIT



Performance d'un individu =  
Compétence  $\times$  Motivation

Compétence : savoir-faire

Motivation : envie de faire, plaisir dans son travail



# LE COLLABORATEUR QUI SOURIT



- **Compétences** dans un métier : mise en œuvre d'une suite de basiques : des gestes, des méthodes, un vocabulaire...  
*Un basique pris seul n'est pas forcément compliqué mais ce qui est difficile c'est de mettre en œuvre une série de basiques.*
- La **motivation** requiert 3 conditions :
  - *Donner du sens à ce que l'on fait (projet)*
  - *Un métier sans cesse affiné*
  - *Une relation positive*



**Merci à tous et bravo  
pour votre contribution  
et votre motivation !**