



# CONSTRUIRE AVEC UN MINIMUM DE RISQUE

## Se positionner sur le marché par la qualité Le label de qualité, un avantage durable en termes d'image et de compétitivité pour les membres de l'ASEG

*Les entreprises générales suisses sérieuses militent pour une grande qualité. Grande qualité ne signifie pas, en l'occurrence, uniquement un travail irréprochable, mais aussi que le client peut compter sur son entreprise générale pour maîtriser délais et coûts – ce que sont seulement en mesure de garantir, dans un contexte de plus en plus complexe, des spécialistes du bâtiment d'un professionnalisme achevé. Depuis quelque temps, un nombre croissant de fournisseurs dont le sérieux et la qualité ne sont pas les principales préoccupations se pressent sur ce segment de marché. Dans la partie de notre publication consacrée à l'ASEG, nous expliquons comment les membres de cette association souhaitent, grâce à un label de qualité, pouvoir être à nouveau mieux reconnaissables afin de se différencier des innombrables «pseudo-entrepreneurs généraux», en se présentant comme des partenaires et des professionnels dignes de confiance sur lesquels on peut compter.*



Ces dernières années, la branche du bâtiment a profité d'une économie nationale suisse faisant preuve d'une solidité réjouissante. Aujourd'hui, en raison de la crise financière mondiale, se dessine un ralentissement du dynamisme économique qui laissera aussi des traces chez les membres de l'ASEG. Mais ce ne sera pas la première fois que les entreprises générales auront à relever des défis posés par le contexte économique général. Au contraire, cela fait partie de leur quotidien. Depuis déjà plusieurs années, l'ensemble de la branche s'affirme sur un marché devenu plus dur dans son ensemble. En outre, la complexité des projets de construction et la difficulté de leur organisation ont considérablement augmenté. Dans cet environnement, on recherche des entreprises générales faisant preuve de professionnalisme, capables de proposer des solutions globales et de garantir la gestion compétente et dans le respect des délais de projets de construction complexes. Les membres de l'ASEG le garantissent. En fait, on pourrait penser que jouir d'une excellente réputation dans l'opinion publique constitue une situation de départ extraordinairement favorable. La réalité est cependant, hélas, souvent quelque peu différente.

### **Sur le marché, des acteurs peu scrupuleux ternissent la réputation de la branche**

Le segment le plus intéressant du marché, celui dans lequel les entreprises générales exercent leur activité, attire de plus en plus de monde. A côté de l'arrivée de concurrents étrangers aux pratiques commerciales parfois douteuses, d'une propension plus grande à aller devant les tribunaux et de

l'augmentation du dumping, la branche est de plus en plus souvent confrontée à ceux que l'on appelle des «pseudo-entrepreneurs généraux». Comme la notion d'entrepreneur général n'est ni définie ni protégée, ces «pseudo-entrepreneurs généraux» se pressent de plus en plus nombreux sur le marché. Il est fréquent qu'ils ne soient pas rompus aux innombrables défis que pose un projet d'ensemble complexe. C'est pourquoi il est de moins en moins rare de voir ou d'entendre dans les médias des informations navrantes faisant état de mauvaise gestion, de dépassements de coûts et de délais, voire d'interruptions de projets de la part de ces «entrepreneurs généraux» peu scrupuleux ou simplement dépassés. Ces informations négatives ternissent aussi la réputation des fournisseurs sérieux de prestations globales et donc celle des membres de l'ASEG, qui eux travaillent de façon professionnelle.

### **Différenciation et meilleur positionnement grâce à un label de qualité**

Les entreprises générales regroupées au sein de l'ASEG souhaitent donc redresser la situation. Les entrepreneurs généraux qui travaillent correctement doivent à nouveau, dans la perception qu'en a le public, être mieux positionnés par rapport aux «pseudo-entrepreneurs généraux» en apparaissant comme des partenaires sérieux qui se différencient manifestement des autres. Le comité de l'ASEG a donc décidé, le 13 juin 2008, d'introduire un label de qualité et d'éthique de grande portée pour les membres de l'ASEG. En s'appuyant sur les travaux préliminaires d'un groupe de travail interne placé sous la direction d'Hans-Peter Doma-

nig, l'ASEG a défini, en collaboration avec l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS), les critères et la méthodologie de l'attribution d'un label ASEG/SQS. La SQS, fondée en 1983, intervient au niveau international et elle est considérée en Suisse comme la principale organisation d'évaluation et de certification.

Le label ASEG/SQS garantit que ses détenteurs travaillent correctement et selon des critères bien définis et vérifiables. Cela implique, entre autres, un comportement irréprochable tant du point de vue commercial que technique – c'est-à-dire le respect des règles professionnelles de l'ASEG – et un système de gestion de la qualité et d'assurance qualité qui satisfait mieux aux attentes des clients tout en améliorant la sécurité juridique et les possibilités de justification. Cependant, à côté de cela, les membres de l'ASEG revendiquent aussi un comportement éthiquement correct, comme par exemple le refus de conditions contractuelles inéquitable. Enfin, le label ASEG/SQS doit également servir à continuer à encourager la mentalité innovante et industrielle des membres de l'association.

#### **Avantage concret du label de qualité pour les membres de l'ASEG**

L'introduction du label ASEG/SQS a, notamment pour les entrepreneurs généraux affiliés à l'association, un potentiel de réussite stratégique considérable car il leur permet de se différencier ainsi clairement des «entrepreneurs généraux sauvages» et de la concurrence étrangère. Le label ASEG/SQS est attribué par un organisme neutre, la SQS. Ce label confirme de manière crédible que l'entreprise générale certifiée est une entreprise exemplaire, fiable et techniquement compétente. Cela renforce la confiance et la crédibilité qu'inspirent les entreprises générales ASEG aux donneurs d'ordres, bailleurs de fonds et syndicats patronaux et ouvriers en se portant garantes d'une planification et d'une exécution irréprochables des travaux, et cela contribue à renforcer la bonne réputation dont elles jouissent dans le public et les médias. Le bénéfice économique direct qui en découle n'est pas facile à quantifier. On peut cependant s'attendre, à une époque où l'anxiété et le manque de visibilité vont croissant, à ce que des partenaires sérieux et fiables, et qui peuvent également le prouver, soient de plus en plus demandés. Avec l'introduction du label de qualité, les membres de l'ASEG ouvrent la voie à une qualité vérifiée et à des relations commerciales éthiques et irréprochables. Il ne faut pas sous-estimer la prise de conscience toujours plus grande de l'importance de la qualité et l'identification croissante des collaborateurs des membres de l'ASEG à des prestataires hautement qualifiés de la branche du bâtiment. Il s'agit d'exploiter tous ces facteurs comme autant d'avantages par rapport à la concurrence. Avec le label de qualité, les clients disposent d'un critère de décision clair pour le choix d'une entreprise générale de haut niveau. À moyen terme, cela devrait également se traduire par une augmentation de la part de marché des membres de l'ASEG et un renforcement de leur position sur le marché de la construction dans son ensemble.

#### **Le label de qualité est dans la dernière ligne droite**

En attendant, le processus de certification bat son plein. Cette année, au printemps, dans une première phase, les critères et la méthodologie de certification ont été vérifiés et affinés dans le cadre d'un audit pilote réalisé dans deux entreprises générales, une petite et une grande. Ce faisant l'ASEG tenait beaucoup à parvenir à un équilibre optimal entre des formalités administratives les plus réduites possibles et une valeur significative et une comparabilité maximales. Elle semble y avoir réussi, comme le montrent les bons résultats des audits pilotes. Aujourd'hui, ce sont maintenant les autres audits chez les différents membres de l'ASEG qui sont en cours de réalisation ou en préparation. Tous les membres de l'ASEG devraient être certifiés d'ici à la fin du premier semestre 2009. Afin que le potentiel de réussite du label de qualité puisse être exploité et que nos partenaires soient informés de son existence, il est aussi prévu de le faire connaître activement à l'extérieur, selon la devise «Fais du bon travail et fais-le savoir». La forme exacte que prendra cette campagne d'information reste à définir par le comité.

Les entrepreneurs généraux suisses peuvent être fiers de ce qui a été réalisé et sont ainsi parés pour l'avenir. Pour les entreprises générales regroupées au sein de l'ASEG, le nouveau label de qualité constitue une grande chance pour prendre un avantage durable sur la concurrence et pour défendre et consolider leur bonne réputation. Il s'agit maintenant de saisir cette chance.

ASEG  
Association Suisse des Entrepreneurs  
Généraux  
Effingerstrasse 13  
3011 Berne

Tél. 031 382 93 84  
Fax 031 382 93 85  
Internet [www.vsgu.ch](http://www.vsgu.ch)  
E-mail [info@vsgu.ch](mailto:info@vsgu.ch)

### **Les entreprises membres de l'ASEG**

- Allreal Entreprise Générale SA
- Ammann Entreprise Générale SA
- Anliker AG Generalunternehmung
- Aula SA
- BAT-MANN Constructions SA
- Bauengineering AG
- Frutiger SA Entreprise Générale
- Gross Generalunternehmung AG
- Glanzmann Service AG
- Halter Generalunternehmung AG
- HRS AG Generalunternehmung
- Implenia SA
- Lerch + Partenaire Entreprise Générale SA
- Losinger Constructions AG/SA
- Marazzi Generalunternehmung AG
- Marty Häuser AG
- Mathis Baumanagement AG
- Alfred Müller AG
- p-4 AG
- Renespa AG
- Karl Steiner Entreprise Générale SA