



ARCHITECTS' COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DES ARCHITECTES D'EUROPE

TA2: Pratique de la Profession

Charte de Qualité

Document pour la première Assemblée générale en 2009

Final

Résumé

L'architecture est d'une importance fondamentale pour la société car elle est la manifestation physique de notre identité culturelle et elle est aussi le principal facteur contribuant à la création de la qualité de l'environnement bâti. De plus, il est reconnu que notre bien-être est affecté par la qualité de notre environnement et, étant donné que nous passons plus de 80 % de notre temps dans les bâtiments, il est de la responsabilité de la profession d'architecte de concevoir et construire des bâtiments de grande qualité. .

Dès lors, les Organisations membres du CAE, qui représentent près de 480.000 architectes en Europe, ont adopté la Charte de Qualité ci-jointe. Celle-ci est un signe visible de l'engagement profond de la profession d'architecte à veiller à répondre aux attentes de la société en s'assurant que les services qu'elle fournit à ses clients sont basés sur la qualité et que les résultats de son travail apportent une contribution positive à la qualité de l'environnement bâti dans son ensemble et donc, à la qualité de vie des citoyens européens.

Les engagements de la profession repris dans cette Charte de qualité sont groupés sous six titres :

1. Une Profession au service de la qualité

L'architecte veille à délivrer un service de grande qualité, la qualité de l'ouvrage et de la conception architecturale de tous les bâtiments sur lesquels il travaille.

2. Un professionnel compétent

Le client reçoit l'assurance que les architectes qu'ils emploient ont reçu une formation de haut niveau et qu'ils mettent à jour en permanence leurs connaissances

3. Un professionnel fiable et responsable

En prenant ses responsabilités à cœur, l'architecte agit indépendamment d'intérêts particuliers, respecte les principes éthiques et offre, à travers une assurance appropriée, la sécurité à ses clients.

4. Un professionnel au service du client

En veillant à répondre aux besoins du client de manière optimale, la profession d'architecte garantit un résultat fonctionnel et équilibré, tout en étant prête à traiter ouvertement tout litige.

5. Un partenaire soucieux de l'intérêt public

Les solutions proposées par la profession à chaque client en particulier tient compte également du large impact de son travail sur les générations futures d'utilisateurs et d'occupants.

6. Une profession reconnue et organisée

La profession est organisée de manière à respecter les réglementations locales et européennes, la culture et les traditions via les réglementations qui sont proportionnées, non discriminatoires et transparentes.

Les engagements détaillés pris par la profession sous chacun de ces titres sont développés plus avant dans la Charte de Qualité ci-jointe.

CHARTE DE QUALITE SUR LA FOURNITURE DE SERVICES D'ARCHITECTURE A LA SOCIETE

Introduction

Les Architectes de l'Union Européenne, représentés par les organisations membres du CAE, s'engagent à respecter les principes énoncés dans la présente Charte de Qualité, qui vont au-delà des principes minimaux reconnus en Europe. Bien que cette Charte ne constitue pas une imposition légale, elle apporte sa contribution aux réglementations générales et professionnelles en faveur de la qualité qui peuvent déjà être d'application dans les pays membres de l'UE.

La Charte de Qualité fait référence à d'autres documents et à la législation européenne qui fournissent des informations sur certains détails et procédures. Elle implique également des liens avec les organisations membres du CAE ce qui doit permettre à l'utilisateur de la Charte de trouver l'information adaptée au contexte légal propre à chaque état membre.

La Charte formule des règles volontaires pour la profession d'architecte, règles qui participent à l'indispensable cadre permettant de rencontrer les attentes des consommateurs (c'est-à-dire des clients mais également des usagers) par rapport à la profession. Ce n'est que la combinaison de la créativité architecturale et la fourniture de services de haute qualité qui peut garantir la réponse que les consommateurs et la société attendent et à laquelle ils ont droit, c'est-à-dire une expression globale continue de la qualité intégrée au sein de l'environnement construit : la culture architecturale.

Une Profession au service de la qualité

Le recours à l'intervention d'un bureau d'architecte constitue un gage de qualité pour le consommateur (client) :

- Qualité du service : l'architecte met au service de son client l'ensemble des compétences, des ressources humaines, des moyens techniques et financiers de son bureau afin de mener au mieux et dans les meilleurs délais, le projet du client. A cet effet, l'architecte souscrit à une démarche Qualité qui peut, le cas échéant, être formalisée à travers la mise en place d'un système d'Assurance Qualité éventuellement certifié. (Lien : « Guide pour un exercice de Qualité » du CAE).
- Qualité de l'ouvrage : au-delà des services prestés, l'intervention de l'architecte vise à offrir au client et à la société des bâtiments et produits qui constituent une réponse durable sous tous ses aspects, adaptée au site, aux besoins du clients et à son contexte.
- Qualité de la conception architecturale : l'intervention de l'architecte offre la valeur ajoutée unique d'une créativité capable d'intégrer et de transcender les contraintes pour proposer une réponse globale, juste et valorisante pour le client et l'environnement.

Un Professionnel compétent

Faire appel à un architecte constitue pour le client une garantie de compétence qui s'appuie sur :

- Une formation académique longue, de haut niveau, reconnue au niveau européen des architectes (Lien : Directive 2005/36/EU), souvent complétée par une période de **qualification professionnelle** et par l'obtention d'une licence d'exercice (qui est souvent exigée pour certaines tâches complémentaires) ou (pour certains types de missions des qualifications complémentaires étant même parfois exigées).
- Une mise à jour et un développement continu des connaissances par (une information et ?) une formation professionnelle continue.
- L'expérience professionnelle qui est essentielle pour l'application correcte des connaissances acquises, pour la compréhension profonde et vécue de l'environnement et du contexte culturel, pour la gestion correcte et professionnelle de la mission et pour l'appréciation réaliste du développement du projet.

Un Professionnel fiable et responsable

En raison de l'importance de sa fonction et des conséquences à long terme de son intervention, l'architecte se doit de répondre aux attentes de son client et de la société :

- La défense des intérêts du client et la prise en compte de l'intérêt public à long terme sont prioritaires dans les choix et décisions de l'architecte.
- Par son statut de profession libérale, l'architecte agit avec intégrité et impartialité, dans le cadre du respect de principes éthiques qui vont au-delà des simples impositions réglementaires (ces principes pouvant éventuellement être formalisés dans le cadre d'une déontologie). *Lien : Code Déontologique du CAE*).
- Grâce à cette indépendance, le client trouve en l'architecte un partenaire fiable qui lui offre un service personnalisé et avec lequel il peut travailler en toute confiance et confidentialité.
- Pour assurer cette fiabilité et cette confiance, l'architecte assume en connaissance de cause ses responsabilités qui sont correctement évaluées et couvertes par une assurance appropriée à l'importance du travail entrepris.

Un Professionnel au service du client

De par son rôle central, l'architecte peut offrir à son client des services adaptés, diligents et efficaces dont l'éventail dépasse la simple conception de l'ouvrage à construire (Lien : Guide pour un exercice de Qualité du CAE) :

- L'architecte peut donner au client une présentation claire des différentes interventions nécessaires et souhaitables (ainsi que les intervenants les plus appropriés) permettant de mener au mieux la construction envisagée.
- L'architecte peut assister son client dans la définition réaliste de ses besoins et souhaits (en rapport avec les moyens disponibles) grâce à une écoute attentive et une approche ouverte prenant appui sur l'expérience.
- L'architecte peut aussi utilement assister son client dans les démarches administratives nécessaires (relatives à l'obtention du permis de construire ou à la construction), dans le choix ou la désignation des partenaires, dans la rédaction des conventions et contrats, dans le suivi des travaux et l'assistance à la réception des travaux, etc.
- L'architecte veille toujours à éviter les conditions et situations susceptibles de nuire au déroulement correct de la mission et du projet. Lorsque, malgré tout, des conflits surviennent, il s'efforce de résoudre les problèmes de manière diligente et courtoise, en veillant à en réduire les conséquences préjudiciables. Si cela s'avère nécessaire, il informe le client sur l'éventail des solutions envisageables pour résoudre le litige (médiations, arbitrage, etc.).
- En ce qui concerne son intervention, l'architecte donne une définition écrite préalable, claire et sans ambiguïté des conditions dans lesquelles ses services sont prestés et qui comprend une présentation claire et détaillée des rémunérations.

Un Partenaire soucieux de l'intérêt public

Tout en concevant les réponses les plus justes et appropriées aux exigences et aux moyens de son client, l'architecte prend tout naturellement aussi en compte la protection et le bien-être des utilisateurs présents et futurs ainsi que la préservation, la valorisation et au développement des patrimoines naturel, social et culturel auquel il contribue.

Une profession reconnue et organisée

En faisant appel au service d'un architecte, les clients et la société bénéficient de la référence et de la supervision (voire éventuellement du contrôle) d'une profession organisée qui offre une assurance de qualité complémentaire. (*Lien : Code Déontologique du CAE*). Ils bénéficient également de la sécurité que procure une réglementation appropriée de la profession.