



Entretien avec Isabelle Androuin,
référente équipements au Conseil Général 79

La certification NF service : une garantie de qualité, de pérennité et de sécurité pour les donneurs d'ordre



Quel est l'origine de la mise en place de cette certification NF services ?

Isabelle Androuin : Maîtres d'ouvrage, entreprises, réseau technique, tous nous

avons fait le constat : faute de règles de l'art et d'exigences claires et contractuelles sur les modes opératoires des chantiers d'application, les résultats restaient aléatoires en termes de performances, de sécurité et d'environnement. De ce constat est né l'idée de réaliser une enquête d'où il est clairement ressorti que les donneurs d'ordre souhaitaient une normalisation des prestations et les professionnels, la reconnaissance de leur savoir-faire par la certification de leurs entreprises.

C'est ainsi qu'a été élaborée dès 2009 la nouvelle norme NF P 98-691 Services Signalisation Horizontale qui fixe les règles de l'art du marquage routier. C'est sur cette base que nous avons ensuite conçu le référentiel des règles de certification NF 435 permettant la certification NF services des entreprises de marquages. Une première puisqu'il n'existait aucun texte ayant cette portée en matière de prestation SH.

Est-ce à dire que la certification des produits ne suffisait pas à garantir un résultat conforme aux attentes des maîtres d'ouvrage ?

Isabelle Androuin : Disposer de bons produits certifiés est une condition nécessaire mais pas suffisante. La mise en œuvre du produit détermine la qualité de la prestation et les performances du marquage. Elle doit être conforme aux prescriptions des fabricants mais aussi conforme aux règles de l'art. C'est la raison pour laquelle les Maîtres d'ouvrage étaient demandeurs de guides, de normes, de rigueurs, de repères, de directives précises et factuelles.

En quoi ce dispositif, norme plus certification répond-t-il à cette attente ?

Isabelle Androuin : La norme fixe le savoir bien faire, la certification évalue la capacité de l'entreprise, ses ressources, le respect de ses engagements de mise en place de moyens humains et matériels appropriés et l'existence des moyens de preuves. Certes, il s'agit d'une démarche volontaire qui conforte le maître d'ouvrage sur le savoir faire de l'entreprise laquelle a toute possibilité de demander la certification auprès de l'ASCQUER.

Mais la certification est un vecteur de confiance entre trois partenaires : le client utilisateur du service certifié, le prestataire qui réalise le service certifié et l'organisme certificateur.

C'est pourquoi je pense que les donneurs d'ordre peuvent faire référence à la norme NFP 98-691 dans les appels d'offre et inciter ainsi les entreprises à obtenir la marque NF Service.

Charge à ces dernières de s'approprier au plus vite désormais cette norme pour demander la certification auprès de l'Ascquer.

Cette norme NF P 98-691 et la certification des entreprises constituent un véritable progrès dans le domaine de la signalisation horizontale. L'amélioration de sa qualité et de ses performances profitera à la sécurité des usagers mais aussi aux maîtres d'ouvrage qui y trouveront, des sources d'économies notables, une assurance que toutes les offres sont alignées sur les mêmes engagements et exigences et une simplification dans la rédaction de leur CCTP.

« Pour les entreprises, dire que l'on est excellent c'est bien, le prouver c'est mieux. Pour les maîtres d'ouvrage, demander des preuves c'est s'offrir une assurance qualité »

UN COMITÉ DE MARQUE PARITAIRE

Composé de 3 collègues, le Comité de marque a pour mission de contribuer au développement de la marque NF service, de valider les règles de certification, de donner un avis sur la recevabilité des exigences.

Il est présidé par Isabelle Androuin, référente équipements au Conseil Général 79, vice présidé par l'Afnor certification, le secrétariat technique étant assuré par l'Ascquer.