



CERTIFICATION NF SERVICE : LE PREMIER BILAN

Par Alexandre Anquart

UN AN APRÈS SA MISE À JOUR, LA NORME NF SERVICE RELATIVE AUX « PRESTATIONS DE SIGNALISATION ROUTIÈRE HORIZONTALE » MONTRE DES PREMIERS SIGNES DE RÉUSSITE. SÉDUITS PAR SES AVANTAGES ET LA HAUTE QUALITÉ DE SERVICE QU'ELLE GARANTIT, UNE ENTREPRISE EN COURS DE CERTIFICATION ET DES MAÎTRES D'OUVRAGE TÉMOIGNENT DE SES RÉELS INTÉRÊTS.

réée en 2009, la certification NF Service, basée sur la norme Afnor P98-691, a été réactualisée il y a tout juste un an. Retravaillée, assouplie et rendue plus exhaustive, elle permet aux maîtres d'ouvrage de faciliter la sélection de leurs prestataires routiers tout en offrant aux entreprises de marquage la possibilité de valoriser leurs prestations.

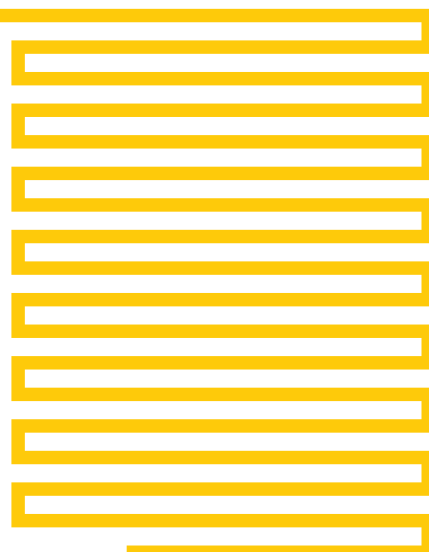
Mieux adaptée aux réalités du marché et de ses acteurs, la nouvelle certification NF Service est « *autant une garantie qu'une reconnaissance de notre savoir-faire* », témoigne Sylviane Zenoni, directrice générale et responsable qualité de AZ Marquage. Après quatre ans de préparation, la société basée à Grigny, au sein de la métropole lyonnaise, est la première entreprise à s'être engagée dans cette démarche. Elle attend, d'ici quelques semaines, la validation de sa certification par l'ASCQUER (Association pour la certification et la qualification des équipements de la route). « *Dire que l'on propose des produits et des services de qualité, expliquer que l'on est méthodique et que l'on répond à un haut niveau d'exigence, c'est bien, mais le faire et pouvoir le certifier, c'est*

encore mieux », explique la directrice, pour qui les phases préparatoires à la demande de certification ont déjà été des moteurs de changement au sein de la société.

Si l'organisation interne de l'entreprise a été repensée et sa méthodologie de travail améliorée, les salariés ont également pu bénéficier de nouvelles formations. Afin de répondre à l'ensemble des critères, et même si cela n'a pas toujours été évident d'expliquer à ses équipes de chantier ce qu'allait impliquer cette certification, l'entreprise les a accompagnées tout au long de la validation de leurs Certificats de qualification professionnelle (CQP). « *C'est un véritable gain pour notre personnel, en termes de formation, de valorisation de leurs compétences, mais aussi de sécurité sur les chantiers* », ajoute Sylviane Zenoni.

GAGNER DES POINTS

Selon Raoul de Luiz Ortega, responsable du service exploitation et sécurité routière de l'Yonne, « *le constat partagé des maîtres d'ouvrage et des entreprises du secteur était qu'il ne suffisait pas d'utiliser des produits certifiés pour arriver à de bons*



résultats, mais que la mise en œuvre détermine la qualité de la prestation et les performances du marquage ». Gage de qualité donc, la certification est aussi un excellent outil de simplification pour les maîtres d'ouvrage qui, dès lors qu'ils l'inscrivent dans les cahiers des charges techniques particulières, s'assurent que « les prestataires auront les moyens de réaliser dans les règles de l'art les prestations qui leurs sont demandées sur le patrimoine routier », rappelle Raoul de Luiz Ortega.

Au moment de choisir un prestataire de service et dans un contexte économique contraint, le prix des prestations apparaît bien souvent comme le critère de sélection majeur. Aussi, chaque point supplémentaire compte, car ce qui fait la différence au-delà du prix, c'est le savoir-faire. « Dans nos cahiers des charges, nous faisons à présent systématiquement référence à la norme NF Service, mais étant donné qu'elle est volontaire, elle ne peut pas être excluante, explique Isabelle Androuin, référente équipements de la route au conseil départemental des Deux-Sèvres. Toutefois, lorsque je dois juger des réponses aux appels d'offres, j'attribue naturellement des points supplémentaires à ceux qui sont certifiés. »

Réunions préparatoires et désignation d'un responsable de chantier, mobilisation d'équipes compétentes et qualifiées, utilisation d'un matériel adapté et produits de marquage au sol certifiés, non nocifs pour les hommes et l'environnement... font notamment partie des critères de la norme. Valorisant les savoir-faire et simplifiant les attributions de marchés publics, la norme NF Service n'en représente pas moins un coût pour l'entreprise. « Mais il s'agit finalement d'une forme d'investissement qui, tout en imposant une rigueur et une exigence indispensables à la création d'une vraie culture d'entreprise, peut nous permettre d'avoir la préférence dans la partie "note technique" d'un marché public », remarque Sylviane Zenoni.

Bien que la nouvelle norme n'en soit encore qu'à ses débuts, tous s'entendent pour dire qu'elle mérite d'être démocratisée. « Il faut que les entreprises se l'approprient, et que les collectivités en fasse état dans les appels d'offres », insiste Isabelle Androuin. De quoi mettre les entreprises prestataires sur un même pied d'égalité et systématiser les bonnes pratiques en termes de qualité, de sécurité sur les chantiers, de formation des salariés et de respect des normes environnementales. « Les méthodes et la qualité de travail à présent certifiées que nous appliquons aux prestations et aux équipements de signalisation horizontale, nous les étendons maintenant à toutes nos activités, ajoute Sylviane Zenoni. C'est un cercle vertueux. »



CERTIFICATION NF SERVICE PRESTATIONS DE SIGNALISATION ROUTIÈRE HORIZONTALE : UN ATOUT MAJEUR

Propos de Stéphanie Cheikh, Ingénieur Certification,
recueillis par Jennifer Murzeau

RASSURER LES USAGERS, GARANTIR
LE RESPECT DES EXIGENCES TECHNIQUES
ET ENVIRONNEMENTALES, TEL EST L'OBJECTIF
DE CE NOUVEAU RÉFÉRENTIEL NF SERVICE.

La certification NF, gage de qualité et de confiance, rassure les consommateurs sur de nombreux produits et services. Afin de garantir aux maîtres d'ouvrage le respect de toutes les exigences d'un contrat passé avec un prestataire pour le marquage, AFNOR Certification a développé « NF Service – Prestations de signalisation routière horizontale », en partenariat avec les acteurs du marché.

Cette certification confirme que le marquage routier concerné a bien été effectué dans les règles de l'art, sur un chantier sécurisé, avec un matériel et des produits certifiés et non nocifs pour l'homme et l'environnement.

Il s'agit d'un atout pour les entreprises qui, en la revendiquant, valorisent leur savoir-faire et la qualité de leurs services. Cette certification constitue également une carte majeure pour le maître d'ouvrage qui gagne du temps dans la sélection de ses prestataires et obtient en amont la garantie d'un travail bien réalisé. ●

afnor
CERTIFICATION

AFNOR Certification intervient auprès des organisations de tous secteurs qui souhaitent mettre en lumière leurs compétences et leurs bonnes pratiques par des certifications reconnues des professionnels et du grand public. Organisme indépendant et impartial, AFNOR Certification agit comme un tiers de confiance. La certification permet à l'organisme détenteur de se démarquer de la concurrence en valorisant son savoir-faire et ses engagements. www.afnor.org