

Édito

2016, année olympique, nous rappelle que nous sommes dans un monde de compétition, qu'il faut sans relâche relever les défis qui se présentent à nous et ne pas s'endormir sur nos lauriers.

En qualité de Président, je dois bien naturellement veiller à la performance de l'entreprise qu'est l'ASCQUER mais aussi être le gardien des valeurs qui ont présidé à la création de notre association. Trois points essentiels me semblent ainsi devoir être soulignés :

- Toutes les décisions de l'ASCQUER sont prises dans un esprit partenarial total. Être partenaires, c'est savoir mutualiser nos forces et favoriser le consensus. Ce principe de gestion est de règle dans chacun des collèges techniques et au conseil d'administration et cela mérite d'être souligné.
- Notre association doit également porter les objectifs assignés par nos mandats pour la certification, que ce soit pour la marque NF Équipements ou pour la marque CE, pour laquelle respectivement le mandat de l'AFNOR et la notification de l'Etat français, constituent les missions qui légitiment l'ASCQUER. L'audit 2015 du COFRAC atteste la satisfaction de ces objectifs.
- Enfin, le bilan financier de l'ASCQUER est celui d'une entreprise svelte et performante. C'est l'efficacité de l'ASCQUER qui permet aux industriels de bénéficier d'une stabilité des tarifs depuis de très nombreuses années tout en profitant d'un service de qualité !

En langage qualité, on parle d'amélioration continue ;

En langage olympique, c'est plus vite, plus loin, plus fort...

Michel Labrousse
Président de l'ASCQUER

DOSSIER

Les bénéfices de la Certification : Regards croisés



Interrogés sur les principaux bénéfices de la certification, ses acteurs et utilisateurs placent évidemment en priorité la sécurité des usagers. Mais ils mettent aussi la qualité de la procédure déployée au centre de ses atouts au quotidien : respect de la réglementation, performances, rigueur des audits et des contrôles, simplification administrative.

Interview croisée de Pierre Nougarède, directeur adjoint des routes au Conseil Départemental 78, d'Abderrahim Misbahi, auditeur Cerema, et de Pierre Derommelaere, ingénieur certificateur à l'ASCQUER.

Pierre Nougarède, directeur adjoint des routes au Conseil Dép. 78

Un indéniable vecteur de confiance dans le produit



En quoi la certification constitue-t-elle une aide pour les praticiens du terrain ?

P. N. : Avant d'expliquer en quoi

la certification nous est d'une aide indéniable, il faut rappeler que c'est une obligation pour un maître d'ouvrage de recourir à des produits certifiés lorsqu'un cadre normatif existe.

De part la diversité de ses conformations – autoroutes, voies urbaines, routes de campagne, de montagne – la route est un secteur très peu normalisé, même s'il existe de nombreux guides ou recommandations cadrant l'aménagement

des réseaux routiers. Pour que l'utilisateur adapte son comportement aux différentes typologies des voies empruntées, les équipements de la route constituent le dénominateur commun. Ils sont un élément essentiel pour la sécurité et leur fonction et usage doivent être identifiés clairement par l'utilisateur. D'où l'importance d'une certification de ces équipements qui garantit une homogénéité et définit un cadre des fonctionnalités attendues. Pour le maître d'ouvrage, la certification facilite l'identification du produit sur ses performances et les résultats qu'il permet d'obtenir.

La certification est finalement une garantie pour l'utilisateur comme pour le maître d'ouvrage qui s'assure de respecter la réglementation et sait qu'il met en œuvre des produits régulièrement contrôlés dont

LES RACCORDEMENTS DE DISPOSITIFS DE RETENUE

L'arrêté RNER du 7 juillet 2014, modifiant et complétant celui du 2 mars 2009, a fixé les règles relatives à la conception des raccordements entre les systèmes de retenue. Et le référentiel NF relatif aux raccordements permet de les certifier.

Une importante charge de travail supplémentaire pour l'ASCQUER dans un domaine compliqué par la variété des systèmes à raccorder. Nécessité également d'une compétence technique dans le domaine. L'ASCQUER s'est donc adjoint l'aide d'experts universitaires en simulation numérique pour valider les dossiers présentés par les fabricants.

À ce jour, quatre-vingt-dix-sept décisions de raccordements de type A ont été délivrées ainsi que dix certificats NF de type B ou C. Ces derniers types de raccordements nécessitent des études de simulation, voire des crash tests d'où la nécessité de délais plus importants pour accéder à la certification NF.

MISE EN PLACE D'UN COMITÉ D'IMPARTIALITÉ

L'impartialité, l'une des qualités premières d'un organisme certificateur crédible.

Pour cette raison, l'ASCQUER s'est dotée d'un comité représentatif des parties prenantes de quinze membres chargés de vérifier que les dossiers sont traités en parfaite impartialité.

Démonstration faite sur dossiers réels tirés au sort le 25 novembre 2015 et acte de confiance du comité...



> Interview de Pierre Nougarède (suite de la page 1)

les performances sont garanties dans le temps. Enfin, la certification offre l'avantage aux prescripteurs d'éviter des cahiers de charges trop longs en permettant une référence directe au produit certifié.

LA CERTIFICATION, UN VECTEUR DE CONFIANCE DANS LES PRODUITS

Diriez-vous que la certification augmente la confiance dans le produit ?

P. N. : Dans la mesure où la certification garantit que le produit a été testé par des experts en toute impartialité selon des référentiels adaptés sous la tutelle d'organismes indépendants tels que l'ASCQUER, le maître d'ouvrage a l'assurance d'une absence de non-conformité, ou de vice-caché des équipements qu'il met en œuvre. Par la certification, les prescriptions d'emploi du produit sont connues dans toute son étendue d'usage. C'est un indéniable vecteur de confiance dans le produit.

Comment la certification pourrait-elle évoluer pour aider davantage les maîtres d'ouvrage ?

P. N. : Dans le contexte budgétaire contraint qui est le nôtre, il me semble important que la certification sache rester

vigilante pour s'adapter aux besoins des maîtres d'ouvrages. C'est-à-dire ouverte et attentive aux innovations et aux nouveaux produits qui, parce que non certifiés, ne seraient pas utilisables alors même qu'ils apporteraient des solutions alternatives efficaces.

La certification ne doit pas conduire à une surenchère via des produits surdimensionnés par rapport aux problématiques de terrain. Mes déplacements à l'étranger me conduisent à découvrir des solutions non disponibles en France parce que non certifiées. Je pense notamment à certaines solutions de dispositifs de retenue qui me semblent constituer des alternatives intéressantes. Jusqu'ici la certification reste à l'initiative des fabricants de produits qui soumettent leurs innovations à la procédure. Ne peut-on envisager que d'autres acteurs – représentants de maîtres d'ouvrage, d'organisations professionnelles ou d'organismes certificateurs – se saisissent de dossiers ou revisitent les cadres de certification pour mieux coller aux besoins issus de la pratique quotidienne et des enjeux économiques des territoires ?



Yvelines
Le Département

PARTENARIAT AVEC LE CEREMA

Depuis le 1^{er} janvier 2015, l'ASCQUER a établi une convention avec le Cerema visant à définir les règles de partenariat entre les deux organismes pour la réalisation des essais, des audits et d'études particulières.

Le Cerema est l'établissement français dont les compétences sont reconnues dans le domaine des équipements de la route. Ses laboratoires disposent

d'experts apportant toutes leurs compétences dans la réalisation des essais mais aussi leur expérience. Pour la réalisation de cent cinquante audits annuels en moyenne, le réseau met à la disposition de l'ASCQUER dix-huit auditeurs spécialisés dans différents types de produits. Une formation initiale ainsi qu'un suivi régulier sont assurés par l'ASCQUER pour obtenir et contrôler leur niveau de compétences.



Réunion annuelle des auditeurs Cerema sous l'égide de l'ASCQUER dont le but est de faire le point sur l'année écoulée et donner les consignes pour la suivante. C'est un moment d'échanges important dans l'objectif d'améliorer les prestations d'audits et d'essais.

Abderrahim Misbahi, auditeur Cerema

S'assurer de la permanence de la conformité



Quels sont les principaux enjeux d'un audit en vue de la certification d'un produit ?

A. M. : L'audit initial a pour objectifs de

vérifier que l'entreprise applique bien le ou/et les référentiels qui conduisent à la certification du produit et que, par conséquent, celui-ci est exempt de toute non-conformité.

L'audit permet de valider les processus, les outils de production et les compétences de l'industriel chargé de la fabrication du produit qui sera certifié.

C'est donc une étape importante de la certification.

LA PERMANENCE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Quels sont les points vérifiés ?

A. M. : Le contrôle de production en usine (CPU) est le point essentiel que nous devons vérifier. Nous devons nous assurer que les procédures de contrôles sont en place et appliquées (contrôles des matières premières, des processus de fabrication et contrôle des produits finis). Concernant la fabrication, nous devons vérifier que le personnel possède les compétences nécessaires pour effectuer

les tâches qui lui sont confiées. Nous contrôlons également le matériel et les outils utilisés pour la fabrication. En somme, nous contrôlons tout le processus de fabrication afin que nous ayons la certitude qu'il conduit à un niveau acceptable de qualité du produit final.

Rencontrez-vous des difficultés particulières dans la réalisation de ces audits ?

A. M. : Sauf exception, et elles restent marginales, l'auditeur est bien accueilli dans l'entreprise. Nos interlocuteurs apprécient notre visite même si elle se traduit par des écarts dans le rapport d'audit final. Mais notre action est perçue comme une démarche bénéfique visant à faire progresser l'entreprise.

Au cours d'un audit de périodicité annuelle, l'une de nos difficultés majeures est de percevoir si le CPU est correctement appliqué sur l'ensemble de l'année et pour toute la production. Nous sommes amenés à procéder par sondage et sur la base de documents d'enregistrement. Aussi, seule une bonne expérience de l'audit et des processus de fabrication permet de déceler d'éventuelles failles dans les systèmes. C'est tout l'art de l'auditeur...



MODERNISATION DU SITE DE CERTIFICATION DE LA RN2

Les Administrateurs de l'ASCQUER ont voté un budget de soixante-cinq mille euros afin de rénover le système de comptage de roues installé en 2010.

Le système, mis en place en juin par la société STERELA, possède des fonctionnalités plus évoluées que le précédent et permet d'obtenir des mesures en continu tous les dix centimètres.

Le site de certification de la RN2 répond aux exigences d'une certification NF de qualité des produits de marquage routiers.



CAMPAGNE DE CERTIFICATION 2015 DES PRODUITS DE MARQUAGE ROUTIERS

En 2015, seulement quatre-vingt-un produits ont été appliqués sur le site de certification de la RN2. Ceci est la conséquence du passage des campagnes de certification à deux ans et deux millions de passages de roues ainsi que de la longueur de voie disponible sur le site.

L'objectif visé par le comité de la marque est de différencier davantage les produits par leurs performances sur deux cycles climatiques et un trafic plus important.

Une conséquence immédiate, la mise à disposition sur le marché de produits plus performants et plus résistants.

Pierre Derommelaere, ingénieur certificateur à l'ASCQUER

Une démarche qualité validée par l'accréditation COFRAC



Quelles sont les missions dévolues à un ingénieur certificateur de l'ASCQUER ?

P. Der. : Cinq grandes missions animent notre quotidien. La première

consiste à gérer les demandes de certification des fabricants, instruire les dossiers, vérifier leur conformité par rapport à nos référentiels. Cette mission intègre aussi le suivi des unités du Cerema qui travaillent pour l'ASCQUER dans le cadre des audits et des essais que nous leur confions. La deuxième mission principale consiste à superviser le processus de surveillance au travers des programmes d'audits et d'essais réalisés annuellement pour vérifier que la conformité des produits est pérenne. Cela induit que nous réalisons des campagnes de prélèvements (prévues et/ou inopinées) des produits chez les fabricants mais aussi chez les utilisateurs.

Notre travail nous conduit aussi à réaliser nous-même des audits chez nos clients, ce qui nous permet de maintenir nos compétences techniques tout en gardant un contact régulier avec nos clients. Nous réalisons aussi des audits chez nos prestataires laboratoire afin de pouvoir maintenir les missions que nous leur confions dans le respect des procédures exigées par le COFRAC.

Notre engagement de transparence, d'autonomie et d'impartialité exige aussi que nous gérons la facturation de l'ensemble de nos prestations. Enfin, un ingénieur certificateur ASCQUER doit répondre aux questions que se posent les industriels et/ou les utilisateurs sur la certification et la normalisation. Une ultime mission tient à notre rôle d'expert dans le cadre de la normalisation. En tant que spécialistes des équipements de la route, nous participons à l'évolution des documents normatifs aux niveaux français et européen pour affirmer la position française dans tous les groupes de travail concernés.

L'ÉGALITÉ DE TRAITEMENT : LA GARANTIE N°1 DE L'ASCQUER

En quoi la qualité est-elle au cœur de l'ADN de l'ASCQUER ?

P. Der. : De la même manière que nous sommes, auprès des fabricants, les gardiens de la qualité des produits qu'ils nous ont demandés de certifier, le COFRAC surveille et contrôle que l'accréditation qu'il a donnée à notre association reste d'actualité. Notre système qualité est dès lors centré sur les exigences du COFRAC qui couvrent tous les champs de notre activité et de nos engagements : compétences et expertises, confidentialité et équité, absence de conflit d'intérêt.

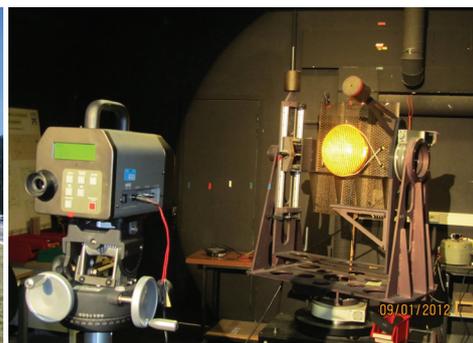
Le respect de ces grands principes du COFRAC est assuré par de nombreux outils d'évaluation permanente de la qualité tant

pour évaluer nos auditeurs et prestataires que les collaborateurs de l'ASCQUER qui, par exemple, signent tous un engagement de confidentialité.

À titre d'exemple de process mis en place pour garantir le respect de cette confidentialité au quotidien, je citerais notamment les circuits de transmission des informations extrêmement précis et sécurisés ou le principe de rencontres avec nos clients systématiquement réalisées en dehors de notre propre bureau, etc.

Comment assurez-vous concrètement l'égalité de traitement des dossiers ?

P. Der. : Cet engagement est la priorité numéro 1 de notre organisme. Il est garanti par un cadre d'intervention très strict, reposant sur des règles définies par rapport à nos référentiels de certification. Des règles écrites et connues de tous. Ces règles ne sont pas définies de manière arbitraire mais de façon collégiale par des Comités composés de parties prenantes et intégrant trois représentants des fabricants, trois représentants d'utilisateurs des produits, et deux représentants des organismes techniques. Ces comités se réunissent plusieurs fois par an pour participer à la vie de ces référentiels et leur respect absolu. La probité de l'ASCQUER qui découle de cette organisation est d'ailleurs reconnue si l'on en croit la fidélité de nos clients qui nous accordaient leur confiance pour la marque NF et qui nous ont tous renouvelé cette confiance pour le marquage CE de leur produit.



Organisation de l'ASCQUER

RAPPEL DES ATTRIBUTIONS ET COMPÉTENCES DES INGÉNIEURS CERTIFICATEURS

Dotée de personnel réduit, l'ASCQUER est organisée afin que chaque produit puisse être traité par deux ingénieurs différents. Ceci permet de pallier aux éventuelles absences de l'ingénieur titulaire et, aussi, de disposer d'un appui temporaire en cas d'afflux important de dossiers pour un type de produit.

Les compétences des ingénieurs sont validées annuellement lors d'un entretien et complétées, si besoin est, par une formation complémentaire.

Pour rappel, la répartition actuelle est la suivante :

	A. TLEMSANI	P. DEROMMELAERE	C. DA FONSECA
Dispositifs de retenue	S	T	
Panneaux à Messages Variables	T		S
Signaux	S		T
Panneaux de signalisation CE	T		S
Films rétro réfléchissants permanents CE	T		S
Plots rétro réfléchissants		T	S
Glissières GLM/BN4	S	T	
Produits de marquage		T	S
Travaux de marquage (NF Service)		S	T
Balises	S		T
Produits de saupoudrage		S	T
Potences, portiques et hauts-mâts	T	S	
NF Complémentaire pour panneaux	T		S
Panneaux temporaires	T		S
Films rétro réfléchissants temporaires NF	T		S
Raccordements NF	S	T	
Système Qualité		S	T

T Titulaire

S Suppléance

Certificats délivrés par l'ASCQUER

TAUX DE SOCIÉTÉS
ÉTRANGÈRES AYANT DES
PRODUITS CERTIFIÉS CE
ET NF PAR L'ASCQUER :

2012 : 33 %
2013 : 36 %
2014 : 36 %
2015 : 38 %

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CERTIFICATS NF ET CE DÉLIVRÉS PAR L'ASCQUER

