

## COMITE OPERATIONNEL QUALIFICATION CERTIFICATION

### REVUE DE DIRECTION DU 25 NOVEMBRE 2016

**Présents** : T. KRETZ, D. ZAMBON, JF. GAL, J.E. POIRIER, B. LOMBARDI, D. DESMOULIN, , E. BLANC

#### 1 - Approbation du dernier compte-rendu de revue de direction du 25 novembre 2015

RAS.

#### 2 - Résultats des audits

##### 2-1 – Visite de renouvellement LRQA ISO 9001

L'audit a eu lieu les 2 et 3 Décembre 2015 et a porté sur le management du Comité  
Opérationnel Qualification – Comparaison inter-laboratoires et sur les activités  
LABOROUTE - EAPIC.

Les constats relevés au cours de l'audit sont présentés ci-dessous.

#### Points forts

- Système de management efficace et adapté à la structure.
- Implication de la Direction.
- Niveau de satisfaction des clients LABOROUTE et EAPIC.
- Compétence du personnel EAPIC
- Suivi des étapes des campagnes EAPIC.

#### Points faibles

- Le manque de fiabilité de la vérification des rapports d'audit et des agréments a conduit à une non-conformité mineure : L'agrément LABOROUTE N°15-132 n'est pas conforme à la demande du laboratoire routier du département de la Dordogne, il ne mentionne pas le domaine 6 Essais sur liants hydrocarbonés. Dans un autre dossier, agrément LABOROUTE N° 15-131 le rapport d'audit du 08/04/2015 mentionne le domaine 6 sur les liants hydrocarbonés alors qu'il n'est pas dans le champ de l'agrément.

#### Correction

- La formation demandée pour un nouvel auditeur, précisée dans le Guide de l'audit, n'est pas avérée pour M. Jacky CAHOUR.
- Il n'y a pas de certitude que le poste de Lucille LAHAYE soit protégé. L'antivirus MC AFEE n'est pas disponible sur le poste.

## **Opportunités d'amélioration**

- La formation de demandée dans le guide de l'audit pourrait être remplacée par une qualification selon les propres critères du COQC.
- L'intégration des documents de travail, type critères de validation des revues de direction des laboratoires, dans le système de management pourrait être un plus. Le contrôle de ces critères pourrait être mieux renseigné.
- Le classement des documents officiels associés à un contrat d'agrément pourrait être mieux structuré pour être plus facilement accessible.
- L'intégration du suivi de campagne EAPIC dans le système de management pourrait être utile.
- Avoir un suivi dynamique de la satisfaction des clients EAPIC par critère, permettrait une analyse plus précise.

### **Conclusions**

La mise en œuvre opérationnelle des dispositions définies dans le système de management est confirmée. La maîtrise des processus et des activités audités permet de garantir la prise en compte des exigences Clients, des exigences légales et réglementaires, des exigences de la norme ISO 9001 : 2008.

Les constats identifiés lors de cet audit sont repris dans le plan d'actions d'amélioration pour le suivi.

### **2-2 – Audit interne**

L'audit interne s'est déroulé le 24 Septembre 2015 et a porté sur les processus de management et de réalisation des activités EAPIC. Le champ de l'audit comprend les items suivants : Maîtrise des documents et des enregistrements, responsabilité et autorité, management des ressources, écoute et information des clients, processus de réalisation des prestations, surveillance et analyse des données. L'audit a fait ressortir un écart non critique, 14 points forts, 2 points sensibles et 13 opportunités d'amélioration :

#### **Ecart non critique :**

Les guides ISO/CEI 43-1 et 43-2 « Essais d'aptitude des laboratoires par intercomparaison » ne sont plus les versions en vigueur depuis février 2010 et sont remplacés par la norme ISO/CEI 17043. Cet écart a été classé non critique car il ne remet pas en cause l'organisation des essais inter-laboratoires.

#### **Points sensibles :**

Le rôle de C. SOME n'est pas précisé dans l'organigramme du COQC, ni dans le chapitre « Missions et responsabilités du Manuel Qualité.

Les fonctions de chef de cellule exécutive EAPIC et assistant doivent être éclaircies : contradiction entre la fiche de fonction de G. PIOT et la fiche de compagnonnage de C. SOME.

### **Points forts :**

Le Manuel Qualité est clair et précis en mentionnant l'ensemble des exigences du référentiel ISO 9001..

La Politique Qualité est axée principalement sur 6 objectifs clairs.

L'ensemble des éléments d'entrée et de sortie de la Revue de Direction a été pris en compte et formalisé dans le compte-rendu.

Le personnel audité est compétent.

Les fiches individuelles reprennent les différentes formations.

Le pourcentage de retour des enquêtes de satisfaction, adressées aux Laboratoires Clients, est satisfaisant.

Les retours « peu satisfait » des enquêtes de satisfaction sont pris en compte.

Le processus PR2, modifié le 01/06/2015, est bien détaillé et suivi dans l'ensemble de son application.

Les données enregistrées sur la feuille de calcul sont envoyées aux laboratoires participants pour confirmer la saisie.

La procédure suivi comptable d'une session d'essai EAPIC est bien appliquée.

La confidentialité est respectée avec l'utilisation de code attribué à chaque laboratoire client et reporté sur la fiche d'attestation de participation.

La procédure de maîtrise des non conformités et de mise en œuvre d'actions correctives ou préventives est très bien détaillée.

La documentation est simple et efficace pour l'ensemble du système qualité ; la liste des documents est remise à jour régulièrement selon les dates d'évolution des documents cités. Les étapes dans chaque processus sont très détaillées et les interfaces précisées.

Les échanges avec les fournisseurs de matériaux sont bien conservés.

### **Opportunités d'amélioration :**

Le personnel du groupe EAPIC assiste à des formations extérieures en dehors du plan de formation du COQC dans le cadre de leur activité professionnelle extérieure. Il serait intéressant de prendre en compte sur leur fiche individuelle ces formations, qui ont un rapport avec leur activité au sein de l'EAPIC.

Identifier des indicateurs mesurables dans le cadre des activités EAPIC.

Les laboratoires supports ne sont pas généralement des entreprises privées (exemples : CETE Lyon – Département Laboratoire d'Autun ou CETE Ouest – Département Laboratoire et CECP d'Angers), ces éléments seraient à préciser afin de justifier leur présence dans l'organigramme.

Dans le manuel, il est précisé que ces laboratoires supports doivent être titulaire d'une accréditation Cofrac, d'un agrément ou d'une certification ISO 9001, il serait judicieux de préciser surtout l'accréditation Cofrac essais pour le domaine (ex granulats, bitumes...) voir les essais souhaités dans la campagne.

Il est indiqué dans le titre du PR2 des essais pour les matériaux du Génie Civil alors que dans le référentiel on parle d'essais concernant le domaine routier.

Le CR de revue de Direction devrait être complétée avec l'évaluation des laboratoires supports.

La procédure de maîtrise des logiciels de traitement des données EAPIC du 06/09/2013, nécessite une révision pour éclaircir certains points (exemples assistante chef, réseau du « LREP » et le rôle du logiciel Afnor/Euclide AIL 5725) ; il en est de même pour la procédure suivi comptable.

Il serait bon de réviser le référentiel EAPIC de novembre 2014 (exemple paragraphe 3.4 concernant l'action des laboratoires supports qui est menée selon un plan d'assurance qualité et les matériaux de référence).

Les différentes campagnes souhaitées par les clients laboratoires et indiquées sur l'enquête ne sont pas pris en compte pour l'organisation de la campagne suivante car celle-ci est souvent déjà décidée lors des réunions du COQC. Il serait intéressant de préciser aux laboratoires participants ce fait, et que d'une manière générale leur choix est retenu en alternance avec les décisions de l'organisateur. De plus l'indication d'un échéancier sur plusieurs années serait intéressante afin que les laboratoires puissent s'organiser dans leur rotation d'essais croisés.

Les remarques, les écarts relevés lors d'audit interne ou suite à l'enquête de satisfaction sont traités par un plan d'action. Par contre, la fiche de non-conformité / Action corrective ou préventive existante dans le système qualité n'est pas utilisée. La procédure n'est pas forcément appliquée.

Le changement de nom du COQC n'a pas été dans tous les documents, exemple page 4 du manuel.

Les dossiers du personnel devront être complétés en gardant les enregistrements nécessaires (ex C. SOME).

Malgré l'éloignement géographique de l'ensemble des personnes du groupe EAPIC, les informations devront être partagées et les documents tous signés (exemple il manque un visa sur les procédures pour le suivi comptable, la maîtrise des logiciels).

#### **Conclusions de l'auditrice :**

Malgré les points à améliorer, les points sensibles et l'écart non critique, le système mis en place est simple et efficace ; sont mis en valeur la forte implication de l'équipe en place, et son vif intérêt pour l'amélioration et le maintien de la démarche qualité, qui se traduit entre autre par une bonne satisfaction du client avec un bon retour d'enquête.

L'audit interne 2016 devait porter sur les activités LABOROUTE ; des changements important dans l'organisation de cette activité ont conduit à décaler cet audit à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2017 pour vérifier l'efficacité des formations, sensibilisations faites auprès des nouvelles personnes ; il sera réalisé par Jean VOIRIN, auditeur COLAS. Ces actions sont prioritaires pour la bonne continuité des activités.

David ZAMBON Directeur général IDRRIM à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2016 en remplacement de Marc TASSONE qui devient Directeur Délégué IFSTTAR à Bron.

Jean-François GAL Secrétariat Général de la commission LABOROUTE à partir du 1<sup>er</sup> août 2016 en remplacement de François VERHEE qui fait valoir ces droits à la retraite au 31 juillet 2016.

Anaïs FERMINE Secrétaire du COQC à compter du 20 décembre 2016 en remplacement de Lucille LAHAYE ayant quitté la structure au 17 novembre 2016. Une formation sera mise en place pour l'accompagner dans ses différentes missions.

### **3 - Retour d'informations clients**

#### **3-1 – Activités Laboroute**

La dernière enquête de satisfaction a été conduite en Décembre 2014 auprès des Laboratoires clients pour connaître leur appréciation sur le service rendu et leurs souhaits. Le 24 janvier 2017, une rencontre des Clubs Régionaux de laboratoires et des laboratoires agréés Laboroute aura lieu avant les journées STR à Nantes pour évoquer les sujets liés entre autres à l'activité du COQC ; une enquête de satisfaction sera également adressé auprès des laboratoires clients.

Lors des audits LABOROUTE, certains laboratoires font remonter qu'ils ne savent pas vers qui se diriger pour maintenir leur compétence pour des essais nouveaux ou des essais qui ont évolué lorsque de nouvelles versions de normes sont publiées. Plusieurs solutions sont possibles : orienter leurs techniciens vers une formation diplômante en préparant une licence professionnelle de technicien de chantier à l'Université de Lorraine Nancy – GINGER Formation réalise ponctuellement des formations sur des essais, une initiative privée qui peut permettre de monter des modules spécifiques ou l'appel à des auditeurs LABOROUTE. Ce sujet sera abordé lors de la journée des clubs régionaux de laboratoires.

Aucune réclamation client n'a été identifiée en 2016 se rapportant aux activités LABOROUTE.

#### **3-2 – Activités EAPIC**

Une enquête de satisfaction a été adressée aux Laboratoires Clients ayant participé à la campagne EAPIC N° 15 – Teneur en Liant. A fin octobre 39 formulaires ont été renvoyés représentant 58% de retour :

Qualité de nos relations / Disponibilité des interlocuteurs : 100% Satisfaction

Qualité de la prestation / Organisation et suivi de la prestation : 100% Satisfaction

Respect des délais / Suivi des essais croisés : 100% Satisfaction

Qualité de la prestation / Compétences Techniques de la cellule : 94% Satisfaction

Qualité de la prestation / Clarté et lisibilité du rapport : 92% Satisfaction  
Respect des délais / Remise du rapport final : 100% Satisfaction

3 retours « peu satisfait » et 2 « non satisfait » ont été remontés.

Peu satisfaisant :

- 1) Le manque de consignes complétant la norme d'essai pour les essais du BNPé afin d'harmoniser la méthode d'essai.  
Une analyse plus poussée des résultats en fonction de la méthode d'essai et la publication des résultats dans une revue spécialisée telle que RGRA permettrait de faire la promotion des essais EAPIC et de l'agrément LABOROUTE  
Quid de la disponibilité d'échantillons conservatoires pour les laboratoires qui souhaitent refaire des essais comme pour le BNPé.
- 2) Dans l'analyse des résultats, il manque plusieurs résultats : La moyenne de chaque participant, sa répétabilité propre, un tableau récapitulatif de chaque participant serait intéressant  
Pour une analyse plus précise, des résultats granulométries arrondies à 0,1% serait souhaités
- 3) Absence de conclusion sur la conformité des résultats de notre laboratoire. Nous souhaiterions avoir une conclusion sur la conformité des résultats de notre laboratoire vis-à-vis des tolérances d'essais.  
Vis-à-vis du prix, nous aurions souhaité un rabais car nous n'avons pas réalisé l'essai sur le bitume.

Non satisfaisant :

- 1) Les résultats de nos essais sont exprimés à 0.1 près pour la teneur en liant et l'unité sur les granulats alors que le rapport donne des résultats avec une moyenne à 0.01 près.  
Pas de prise en compte dans la synthèse des différentes méthodes d'extraction, il serait judicieux de comparer les méthodes séparément. (Peut-être qu'une méthode a tendance à créer des fines....)  
Pas de prise en compte du type de solvant utilisé pour l'extraction du liant et de ce fait de l'influence que cela peut avoir sur le résultat.
- 2) Nous avons constaté à l'ouverture des contenants que des fines avaient été ajoutées directement sur le produit élaboré : ce qui entraîne des risques d'hétérogénéité

Tous les retours « peu satisfait » et « non satisfaisant » ont été traités par la cellule lors de la réunion EAPIC du 10/10/2016.

Aucune réclamation client n'a été identifiée se rapportant aux activités EAPIC.

#### **4 - Fonctionnement des activités et conformité des produits**

Le tableau de bord des indicateurs 2016 a été complété et figure en annexe du présent compte-rendu.

#### **4-1 Activités Laboroute**

Deux commissions se sont réunies en 2016 : 24 mai et du 24 novembre : 4 nouveaux laboratoires ont reçu l'agrément LABOROUTE : Conseil Départemental de Haute-Savoie, Bouygues TP, COLAS Maroc et ROBERT Carrières et Matériaux. L'extension des démarches à l'international est une opportunité intéressante, il faudra toutefois sensibiliser les laboratoires candidats que la démarche LABOROUTE est faite pour accorder un agrément par rapport à un référentiel normatif connu (Liste d'essais type NF EN...) et une liste de difficultés d'application des normes éditée par LABOROUTE. Un autre laboratoire prétendant DEVAUD TP a été audité en avril 2016 ; l'audit a montré que celui-ci ne s'était pas encore suffisamment préparé à la démarche LABOROUTE, notamment sur la métrologie de son matériel.

La prochaine lettre d'information IDRRIM précisera les nouveaux laboratoires agréés « Laboroute » et la liste des laboratoires agréés sera mise à jour sur le site IDRRIM.

Dans le cadre d'audit de grandes structures, par exemple suite à des regroupements d'agrément, le programme d'audit peut être adapté par tiers par exemple pour éviter des périodes d'audit très longues avec des déplacements importants.

Lors de l'examen des dossiers pour validation 1 ou 2, le secrétaire général de la commission rencontre des difficultés dans la lecture des compte-rendus de revue de direction des laboratoires pour identifier les 8 thèmes à aborder, notamment l'exploitation de l'audit interne portant sur le périmètre LABOROUTE du laboratoire.

Certains laboratoires font appel à des consultants extérieurs pour la réalisation de cet audit, qui se révèle surtout documentaire, probablement du fait de la qualification limitée de l'auditeur sur les essais. Un rappel sera fait dans une lettre circulaire sur l'obligation de traiter tous les items exigés dans le cadre d'une revue de direction Laboroute et l'obligation d'évaluer et de choisir aussi l'auditeur interne en fonction de sa compétence sur la réalisation des essais.

Une fiche de suivi d'un laboratoire agréé pourrait être initiée pour tracer la réactivité de ce dernier à lever les écarts, à répondre aux demandes pour les validations....

Dans le cas d'un laboratoire nouvellement agréé, une réflexion est née sur le positionnement des essais sur les bétons de remblayage de chaussée. Ils doivent être pris en compte dans la liste des essais dans domaine « Béton hydraulique de chaussées ».

D'importantes évolutions ont eu lieu dans l'organisation de la Commission LABOROUTE : Jean-François GAL est Secrétaire Général de la commission LABOROUTE à partir du 1<sup>er</sup> août 2016 en remplacement de François VERHEE qui a fait valoir ses droits à la retraite au 31 juillet 2016.

Anaïs FERMINE sera Secrétaire du COQC à compter du 20 décembre 2016 en remplacement de Lucille LAHAYE qui a quitté la structure le 17 novembre 2016.

Un nouvel auditeur, M. Samir EL BEDOUI ITPE au laboratoire CEREMA de Nancy, a réalisé deux audits, l'un en étant en formation avec M. CAHOUR et le second en conduisant l'audit sous surveillance d'un auditeur Laboroute expérimenté M. MORLOT. Le retour des auditeurs formateurs et des laboratoires audités sont positifs et permettent de valider les compétences de M. EL BEDOUI. Marc-Stephane GINOUX CEREMA Méditerranée laboratoire d'Aix en Provence n'a pas pu initié sa formation d'auditeur en 2016, elle sera reportée sur 2017. Les auditeurs LABOROUTE demandent s'il est possible qu'ils aient accès à WEBPORT pour pouvoir consulter les normes essais concernées par les agréments LABOROUTE.

Une évaluation des auditeurs Laboroute a été réalisée à l'issue de la commission sur la base des documents d'audit examinés en séance et des commentaires apportés. L'analyse montre une valeur ajoutée dans la mise à disposition d'une démarche de conduite d'audit homogène notamment au niveau supports et les auditeurs les plus appréciés sont ceux qui passent du temps avec les techniciens en salle d'essais.

P.CAHOUR : Avis favorable de l'ensemble des laboratoires audités, clareté dans la rédaction et la présentation des rapports d'audit.

G.MAUGET : Prolonge son contrat jusqu'à fin 2017 ; beaucoup de pédagogie avec les techniciens et très orienté réalisation des essais. Difficultés parfois pour classer les constats entre écarts critiques et non critiques

P.RAMPAL : Nette amélioration dans la présentation du rapport d'audit beaucoup plus étayé ; relation optimisée avec les laboratoires audités. Quelques contraintes pour certains déplacement.

Y.MORLOT : Arrêt de la prestation lors de cette commission. A été tuteur de Samir EL BEDOUI dans le dernier audit pour valider ses compétences.

A. PANIS : Très volontaire et très compétent sur les essais : partage le temps passé entre la paillasse et le management. Très disponible

C. PETITEAU : Très apprécié dans les laboratoires audités, consacre beaucoup de temps à la paillasse.

S. EL BEDOUI : Appréciations faites par Y. MORLOT. Points positifs : Préparation de l'audit / Respect et maîtrise du référentiel / Mise en confiance et aspect pédagogique / Assurance et clarté du propos / Conformité du rapport d'audit. Très honnête dans la restitution en commission.

Suite à ces évaluations, une typologie d'écarts critiques va être établie et communiquée aux auditeurs pour mieux appréhender le niveau de criticité de l'écart et complétera la lettre circulaire n°12 qui évoquait la définition d'écart critique.

Une rencontre des clubs régionaux de laboratoires et des laboratoires LABOROUTE se tiendra le 24 Janvier 2017, en préambule aux journées JTR de

Nantes. Plusieurs sujets seront évoqués notamment les difficultés d'application des normes comme l'essai à la plaque, le retour d'expérience de la vie des clubs, leurs attentes par rapport à LABOROUTE....

Une enquête de satisfaction sera réalisée auprès des laboratoires agréés pour connaître leurs ressentis, besoins et attentes vis-à-vis de la démarche.

#### **4-2 Activités EAPIC**

La vie du Groupe Spécialisé est suivi par l'intermédiaire de réunions (3/an en moyenne) dans lesquelles sont examinés l'état d'avancement des séries d'essais d'inter-comparaison en cours, la relation avec les laboratoires clients et les laboratoires supports, le programme des futures séries et l'évolution d'EAPIC.

Les rapports des séries Module et Tenue à l'eau ont été transmis au comité de normalisation ; et un article sur la série Tenue à l'eau va paraître dans la revue RGRA et dans une revue plus technique. L'implication de Marine HAVARD chargée de communication IDRRIM est importante dans ces démarches pour mettre à jour le site de l'IDRRIM et faire reconnaître les compétences de l'IDRRIM en dehors du cercle des personnes impliquées et convaincues.

La série 15 Teneur en liant va être clôturée : 67 laboratoires se sont inscrits dont 8 hors métropole : Guyane (2), Mayotte, Madagascar, Martinique, Réunion, Allemagne et Belgique. 80 lots de 4 échantillons ont été préparés ; les résultats obtenus montrent que la profession maîtrise bien cet essai. Les paramètres de reproductibilité sont parfois meilleurs que ceux exprimés dans les normes. Le rapport définitif a été transmis aux laboratoires avec une enquête de satisfaction. Le solde de la campagne est positif et s'élève à 22k€.

Une opportunité intéressante pour EAPIC est d'avoir plus d'échantillons pour accompagner certains laboratoires clients dans la réalisation d'essais d'inter-comparaison entre techniciens.

Début de la série 16 PCG selon la norme NF EN 12697-31 mai 2007 : 37 laboratoires dont 3 internationaux (Maroc, Espagne, Madagascar) vont participer pour un total de 47 essais car certains laboratoires ont plusieurs machines. Le budget prévisionnel s'élève à 88k€ pour un résultat attendu de 15 à 20k€. Un besoin est nécessaire d'engager 2 actions à financer : Détermination de la MVe de référence par 5 laboratoires et participation d'Ecoliant dans la réalisation des essais avec les 3 machines qu'il possède (Troxler, MLPC, Cooper), pour valider l'homogénéité des résultats entre machine. Le besoin s'élève à 10k€ et la subvention demandée de 6k€ sera analysée.

La planification des étapes de cette nouvelle série a été examinée lors de la dernière réunion du groupe spécialisé.

Pour la programmation des séries suivantes, le secrétaire général EAPIC souligne l'arrivée de l'UNPG comme nouvel acteur dans l'organisation d'essais inter-comparaison qui conduirait à une réduction voire un abandon des essais sur granulats. Une interrogation repose sur la transparence dans la préparation des campagnes et l'exploitation des données, n'interdisant pas EAPIC à reconduire des séries sur les granulats.

La programmation future serait la suivante : 2017-2018 Module – 2018-2019 MTLH – 2019-2020 Orniérage et 2020-2021. Ce calendrier type des actions EAPIC est à communiquer à Marine HAVARD.

Le Secrétariat Général EAPIC envisage à terme une accréditation sur le référentiel NF EN ISO/CEI 17043 « Evaluation de la conformité – Exigences générales concernant les essais d'aptitude ».

## 5 - Etat des actions en cours

### 5-1 – Accréditation du référentiel LABOROUTE par le COFRAC

T. KRETZ et J.E. POIRIER ont rencontré à plusieurs reprises le COFRAC afin d'instruire un dossier de demande d'accréditation de la Commission LABOROUTE sur la norme NF X 50-091 « Exigences générales relatives aux organismes de qualification de fournisseurs ». Le dernier courrier du COFRAC du 11/10/2016 maintient la position du COFRAC, à savoir qu'il ne souhaite pas donner suite pour les deux raisons suivantes :

- le COFRAC ne peut plus développer de nouveaux schémas d'accréditation selon la norme NF X 50-091 et ce en vertu du règlement CE 765/2008 relatif à l'accréditation et à la surveillance du marché.

- le COFRAC contreviendrait au principe de non concurrence qui lui est imposé par ce même Règlement. Cela reviendrait à mettre en concurrence l'accréditation délivrée à un organisme de qualification qui contrôle des laboratoires d'essais , et les accréditations délivrées à ces mêmes laboratoires d'essais au regard des exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025. Une nouvelle rencontre est planifiée le 12 décembre prochain mais l'espoir est infime de se faire reconnaître sur cette approche.

Cette démarche soutenue par la Direction du COQC avait pour objectif de faire reconnaître l'agrément Laboroute dans l'élaboration du cahier des charges pour le marché de contrôle extérieur de matériaux de chaussée. Le constat aujourd'hui est un désengagement de la maîtrise d'ouvrage dans le Comité Opérationnel Essai d'Inter-Comparaison. La question de fond, soulignée par David ZAMBON, la présence des maîtrises d'ouvrage est-elle indispensable dans ces instances ? L'Etat se désengage en terme de porteur technique mais fait confiance aux acteurs privés qui doivent en avoir conscience ; l'IDRRIM peut répondre à cette exigence en assistant la maîtrise d'ouvrage dans l'élaboration de la commande et la prise en compte de la qualité pour le marché de contrôle extérieur des matériaux de chaussée.

L'opportunité de constituer un groupe de travail, missionné par l'IDRRIM, pour renforcer la qualité de la demande est pertinente : L'objectif du groupe serait d'apporter une assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'écriture de pièces type dans le cadre d'un marché de contrôle extérieur de matériaux de chaussée en envisageant deux niveaux : travaux courants, travaux spécifiques. Thierry KRETZ adresse un courrier aux personnes concernées (P. ROSSINI – JF CORTE) pour la constitution de ce groupe de travail. Le maillon qualité des activités de contrôle tire la maîtrise d'ouvrage vers le haut, et également les entreprises.

Il est important de continuer à mettre en avant le travail réalisé dans nos instances et conduire à la création d'une liste de laboratoires qui ont une confiance réciproque.

## **5-2 – Evolution de la structure documentaire**

L'ensemble de la documentation du COQC avait été revu pour répondre aux exigences du référentiel NF XP 50-091 en renforçant certains thèmes sensibles comme la procédure de recours d'un laboratoire client vis-à-vis de la commission LABOROUTE, la procédure de qualification des intervenants, les essais minima à réaliser par domaine pour prétendre à l'agrément... Un groupe de travail devra valider ce nouveau référentiel tout en intégrant les nouvelles exigences exprimées dans la norme ISO 9001 version 2015. Les livrables de ce groupe de travail seront présentés à la commission Laboroute de Mai 2017.

## **5-3 – Difficultés d'application des normes**

### Essais de plaque et de Westergaard

Des laboratoires font encore référence aux normes françaises avec dérogation ; Il est important de définir une position homogène que les auditeurs auraient à suivre lors des audits et qui pourrait être vue aussi lors des validations intermédiaires. Cette question sera abordée lors de la journée des clubs régionaux de laboratoires, avec notamment la présentation des travaux réalisés par le CERMED sur le sujet.

La commission Terrassements qui gère cet essai est composée d'entreprises qui se sont donné les moyens pour conduire cet essai tel que décrit dans la norme. Une réflexion est à engager sur de nouveaux essais alternatifs.

## **7- Etat des non-conformités**

Une fiche de non-conformité a été ouverte suite à la campagne EAPIC Teneur en liant ; plusieurs clients ont demandé à modifier les factures car l'adresse de facturation était différente de celle du laboratoire réalisant les essais.

## **8 - Recommandations d'amélioration / plan d'actions**

- ✓ Revoir l'ensemble de la documentation du COQC avec notamment la prise en compte des évolutions suite à la démarche sur la norme NF XP 50-091 et l'évolution de la norme ISO 9001 version 2015 (Mars 2017).
- ✓ Constituer un groupe de travail sur l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'écriture de pièces type dans le cadre d'un marché de contrôle extérieur de matériaux de chaussée (Mars 2017).
- ✓ Planifier une enquête de satisfaction sur les prestations Laboroute (Février 2017).
- ✓ Planifier un audit interne sur le management et les activités Laboroute (Mars 2017)
- ✓ Réaliser l'accueil d'un nouvel auditeur issu du CEREMA DTer Méditerranée (Mai 2017)

- ✓ Assurer la formation d'Anaïs FERMINE dans sa fonction de secrétaire du COQC (2017)
- ✓ Relancer les présidents des clubs régionaux de Laboratoires Routiers pour recueillir leurs travaux respectifs et partager l'information sur le site IDRRIM (Janvier 2017).

## **9- Pertinence, efficacité du système**

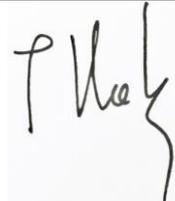
Le système de management du COQC est pertinent et efficace : la planification des campagnes d'essai d'intercomparaison EAPIC est soutenue et maîtrisée ; les livrables adressées aux laboratoires clients sont de très bonne qualité et reflètent l'expertise au sein de ce groupe spécialisé. Une amélioration sera à apporter sur la communication de ces différentes campagnes auprès de la Direction de la communication de l'IDRRIM de manière à renseigner les Newsletters et mettre à jour le site de l'IDRRIM. La commission Laboroute examine un nombre conséquent de dossiers d'agrément quelque soit leur étape (initiale-validation-reconduction) avec un suivi exhaustif des écarts. Une sensibilisation devra être faite auprès des laboratoires clients pour que les dossiers de validation soit plus facilement exploitable par le secrétariat Laboroute. Tout le travail réalisé pour faire reconnaître l'agrément Laboroute comme modèle d'exigences qualité dans le cadre de marché de prestations de contrôle extérieur de matériaux de chaussée a fait progresser le niveau qualité du système de management de la commission LABOROUTE. Le corps d'auditeurs LABOROUTE est stabilisé et les compétences sont appréciées par les laboratoires clients L'action initiée auprès du COFRAC pour conduire une accréditation selon le référentiel NF X P50-091 rencontre une position de rejet de la part de cette instance ; le travail réalisé doit se poursuivre auprès des Maîtres d'Ouvrage pour les assister dans l'établissement et la rédaction des pièces de marché portant sur des prestations de contrôle extérieur de matériaux de chaussées.

Le partage des connaissances issues des différents travaux pilotés par les différents clubs de laboratoires routiers reste un point faible, un rappel sera fait lors de la journée de ces clubs.

Les retours d'enquêtes de satisfaction et autres sources d'information de la part de nos laboratoires clients en rapport aux prestations EAPIC et LABOROUTE confortent l'efficacité du système de management en place .

Rédigé par :

Validé par :

	
---	---

**Eric BLANC**

**Thierry KRETZ**