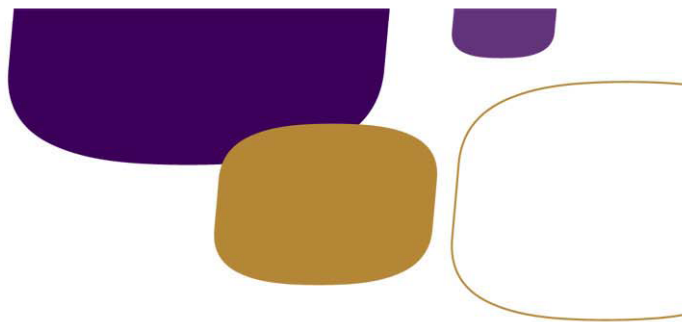


N° d'identification : NF281
N° de révision : 4
Date de mise à jour : 20 octobre 2016
Date de mise en application : Octobre 2016



Règles de certification



TRANSPORT DE VOYAGEURS

Organisme Certificateur :
AFNOR Certification
www.marque-nf.com.com
certification@afnor.org



SOMMAIRE

PARTIE 0	APPROBATION / REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION	2
PARTIE 1	OBJET ET CHAMP D'APPLICATION.....	4
1.1	Définition du demandeur.....	4
1.2	Champ et périmètre de certification	5
1.3	Spécifications complémentaires	6
PARTIE 2	LES ENGAGEMENTS A RESPECTER.....	8
2.1	Organisation et responsabilités.....	10
2.2	Processus de mise en œuvre du service	11
2.3	Evaluation de la qualité du service.....	15
2.4	Amélioration de la qualité du service	34
PARTIE 3	OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission	35
3.1	Dépôt d'un dossier de demande de certification	35
3.2	Etude de recevabilité	35
3.3	Modalités de contrôle d'admission	36
3.4	Evaluation des résultats et décision de certification	39
PARTIE 4	VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage	41
4.1	Les textes de référence	41
4.2	Le marquage	41
4.3	Les conditions de démarquage.....	45
4.4	Exemples d'application du marquage	45
PARTIE 5	FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi	47
5.1	Les modalités de contrôles en suivi	47
5.2	Evaluation des résultats et décision de certification	51
5.3	Modifications du dossier de demande.....	51
PARTIE 6	LES INTERVENANTS.....	55
6.1	AFNOR Certification	55
6.2	Comité Particulier	56
6.3	Comité Tripartite	57
PARTIE 7	LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION	60
7.1	Prestations afférentes à la certification NF Service	60
7.2	Recouvrement des prestations	61
PARTIE 8	LE DOSSIER DE CERTIFICATION.....	62
8.1	Dossier d'Admission	62
8.2	Dossier de Suivi / Renouvellement	68
8.3	Dossier de Modification	70
PARTIE 9	LEXIQUE.....	72
9.1	Définitions relatives à la profession (complément de la norme)	72
9.2	Définitions relatives à la certification de service	73

REFERENTIEL

NF SERVICE

Mise à jour datant de juin 2018



Suite à une évolution du Code de la consommation et à l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données (RGPD) le 25 mai 2018, nous vous remercions de bien vouloir prendre connaissance des trois modifications suivantes :

1. La communication afférente à la certification de service est désormais régie par l'article L433-2 du Code de la consommation :

"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent sont portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- *le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification,*
- *la dénomination du référentiel de certification utilisé,*
- *les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."*

2. Au regard de ce nouveau texte de loi, nous avons simplifié le chapitre « Modalités de communication ». Désormais, il n'existe plus de distinction d'affichage de votre logo entre les différents supports de communication. La charte graphique associée à la marque NF Service a ainsi été revue en ce sens. Retrouvez-la en téléchargement sur votre espace client : <https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>.
3. L'enregistrement à la CNIL ayant disparu avec l'entrée en vigueur du RGPD, vous n'avez désormais plus à fournir dans votre dossier technique le récépissé de déclaration effectuée auprès de la CNIL.

afnor
CERTIFICATION

Partie 0 : Approbation/révision des règles de certification

PARTIE 0**APPROBATION / REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION**

Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Directeur Général d'AFNOR Certification le 20/10/2016.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

AFNOR Certification en tant qu'organisme de certification accrédité par le COFRAC sous le n°5-0030, portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr, s'engage à élaborer des règles de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité de service.

Elles peuvent donc être révisées, en tout ou partie, par AFNOR Certification après consultation de l'ensemble des parties prenantes de l'activité certifiée. La révision est approuvée par le Directeur Général d'AFNOR Certification.

MODIFICATIONS

Date de 1^{ère} mise en application des règles de certification : 02/04/2001

Partie modifiée	N° de révision	Date	Modifications effectuées
/	0	02/04/2001	Création des règles de certification.
§1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12	1	21/02/2002	Extension du champ d'application au service de transport collectif privé et au service de transport à la demande.
§1, 2.1, 2.2, 3, 4, 5, 6.2.2, 8, 12	2	21/03/2003	Mise en conformité de la norme de référence suite à la parution de la norme européenne NF EN 13 816 relative au Transport public de voyageurs. Modification de la composition du Comité de Marque au niveau des collèges « Voyageurs / Consommateurs » et « Prestataires ». Ajout de dispositions concernant la sous-traitance de tout ou partie de la ligne ou service faisant l'objet de la demande de certification. Ajout de dispositions sur la maîtrise des fournisseurs réalisant tout ou partie du service. Précisions sur le contrôle effectué par l'auditeur AFNOR Certification au sujet de l'efficacité et de la fiabilité du système de mesure. Evolution du marquage suite à la parution de la norme européenne NF EN 13816. Augmentation du coût journalier de 2 % selon le taux de l'inflation d'octobre 2002 sur une base de 1070,34 € jour en 2002.

Partie 0 : Approbation/révision des règles de certification

Partie modifiée	N° de révision	Date	Modifications effectuées
§1.3.2.5, 8.2, 8.3, 2.1.3.2	3	11/06/2012	Intégration de nouvelles dispositions qualité sur le système de mesure (principes et échantillonnage annuel minimal). Précisions sur le rôle et le fonctionnement du Comité Tripartite. Modification de la composition du Comité de Marque. Précisions sur le contrôle effectué par l'auditeur AFNOR Certification au sujet de l'efficacité et de la fiabilité du système de mesure (intégration de la NF EN 15140). Couverture de l'ensemble des familles de critères présents dans la NF EN 13816. Intégration du PDCA. Nouvelle structure des règles désormais en « parties ».
/	Addendum n°1	27/03/2015	Addendum n° 1. Ajout suite §7.10.1 de l'ISO/CEI 17065 « Changements ayant des conséquences sur la certification ».
Texte Intégral	4	20/10/2016	Fusion des référentiels NF281, NF235, NF286, NF298, NF305, NF371, NF445, NF279 et NF326 et simplification des critères. Suppression des gammes par mode de transport et type de services associés. Intégration des nouvelles gammes Parking relais et Service numérique. Modification du cycle d'audit.

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue au Code de la consommation.

La marque NF Service atteste la conformité aux normes, documents définissant les critères d'un service établis avec l'ensemble des acteurs (professionnels, utilisateurs, prescripteurs) intéressés par ce service. Dans le respect du consensus, AFNOR Certification associe l'ensemble de ces acteurs pour le développement et la mise en œuvre de toute application de la marque NF Service.

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée aux services de Transport de Voyageurs.

Le service faisant l'objet de la certification doit se conformer :

- aux caractéristiques fixées dans les normes NF EN 13816 (version 09/2002) et NF EN 15140 (version 07/2006),
- aux caractéristiques et engagements fixés dans la partie 2 des présentes règles de certification,
- aux réglementations en vigueur.

La présente certification est accessible à tout demandeur répondant au champ d'application défini dans les paragraphes suivants.

1.1 Définition du demandeur

Le demandeur est une entité juridique (personne morale ou personne physique, artisan, commerçant, société en nom propre, etc.), de droit public ou privé, réalisant des prestations de service de Transport Public de Voyageurs.

Définition de Transport Public de Voyageurs (TPV) (cf. §2.1 de la norme NF EN 13816) :

s'applique à des services qui présentent les caractéristiques suivantes :

- sont ouverts à toute personne, qu'elle voyage seule ou en groupe ;
- font l'objet d'une communication vers le public ;
- ont des horaires ou des fréquences, ainsi que des périodes d'exploitation définis ;
- ils empruntent des itinéraires et s'arrêtent en des points définis ou leurs points de départ et d'arrivée sont fixes ou les zones qu'ils desservent sont bien délimitées ;
- sont assurés en continu ; et
- leur tarif est publié.

Partie 1 : Objet et champ d'application

L'expression n'est pas limitée selon :

- le mode de transport ;
- le propriétaire du module de TPV et de l'infrastructure ;
- la durée du voyage ;
- l'éventuelle nécessité d'une réservation préalable ; ou
- le mode de paiement du voyage ;
- le statut juridique des acteurs responsables du service.

Ainsi, est éligible à la certification NF Service de Transport de Voyageurs un exploitant de TPV en contrat avec un donneur d'ordre public (i.e. une Autorité Organisatrice de Mobilité) ou privé (entreprise).

L'entité sera dénommée dans le présent référentiel « Demandeur ». Le demandeur admis à la marque NF Service sera dénommé « Titulaire ».

1.2 Champ et périmètre de certification

1.2.1 Champ de la certification

Toutes les activités de service de Transport Public de Voyageurs, définies dans la norme NF EN 13816 (version 09/2002) (cf. §2), et dans les présentes règles sont prises en compte dans le champ de la certification.

Les **gammes de certification** sont :

- **Réseau de transport,**
- **Lignes majeures,**
- **Lignes principales,**
- **Lignes de proximité,**
- **Lignes de transport scolaire,**
- **Transport à la demande.**

La gamme de certification « Réseau de transport » regroupe l'ensemble des lignes du réseau de transport, quel que soit le mode de transport, géré par le demandeur.

La hiérarchisation des lignes du réseau en Lignes majeures, Lignes principales et Lignes de proximité est réalisée par le Comité Tripartite, et communiquée à AFNOR Certification lors de la demande de certification.

A titre indicatif :

- *les lignes majeures sont des lignes pouvant être circonscrites à un mode de transport (exemple : métro, tramway), et/ou être définies comme lignes structurantes, lignes concentrant entre 15 % et 55 % du flux voyageurs ou du nombre de voyages annuels, et/ou lignes avec une fréquence inférieure ou égale à 5 mn en heure de pointe ;*
- *les lignes principales sont des lignes pouvant être définies comme lignes concentrant entre 5 % et 15 % du flux voyageurs ou du nombre de voyages annuel, et/ou lignes avec une fréquence entre 5 et 10 mn en heure de pointe ;*
- *les lignes de proximité sont des lignes pouvant être définies comme lignes concentrant moins de 5 % du flux voyageurs ou du nombre de voyages annuels, et/ou lignes avec une fréquence de plus de 10 mn en heure de pointe.*

Partie 1 : Objet et champ d'application

Le demandeur peut demander la certification pour chacune des gammes ci-avant. La certification « Réseau de transport » peut être demandée directement ou à l'issue de la certification de l'intégralité des « Lignes majeures », « Lignes principales » et « Lignes de proximité » applicables.



Figure 1 : Schéma des gammes principales de la certification NFS Transport de Voyageurs.

Des **gammes complémentaires** (optionnelles) peuvent être sélectionnées par le demandeur, à condition de présenter la certification sur une des gammes principales ci-dessus :

- **Pôle d'Echanges Multimodal,**
- **Parking relais,**
- **Service numérique.**

1.2.2 Périmètre de la certification

Le périmètre de certification concerne d'une part les lignes d'une gamme et, d'autre part, les sites opérationnels.

Il est admis que le demandeur peut choisir dans sa demande les lignes comprises dans le périmètre de certification à condition que son périmètre soit étendu à l'ensemble des lignes de la gamme, à l'issue du second cycle de certification. Le demandeur doit alors présenter dans son dossier de certification la planification d'extension à l'ensemble de ses lignes sur ces 2 cycles.

Par ailleurs, le demandeur peut choisir les sites opérationnels¹ – c'est-à-dire les sites d'exploitation et les sites des services associés – à intégrer dans le périmètre de certification.

Exemple : Agences, centre d'appels, dépôts d'autocars.

1.3 Spécifications complémentaires

1.3.1 Cas général

Le demandeur doit prouver :

- qu'il respecte l'ensemble de ses obligations juridiques, fiscales et sociales,
- qu'il dispose de ressources humaines et matérielles lui permettant de réaliser les prestations en conformité avec son offre de service et les exigences des normes NF EN 13816 (version 09/2002) et NF EN 15140 (version 07/2006),

L'ensemble des justificatifs à fournir est décrit dans la partie 8 du présent document.

¹ Les sites opérationnels sont les sites d'exploitation et les sites des services associés (exemples : agences, commerciales, centre d'appels) qui exercent une partie de l'activité de TPV, entrant dans le champ de certification.

Partie 1 : Objet et champ d'application**1.3.2 Cas de la sous-traitance****1.3.2.1 Définition de la sous-traitance**

La sous-traitance correspond à toutes les activités du demandeur incluses dans la prestation de service de TPV (telle que définie dans la norme NF EN 13816 (version 09/2002)) que le demandeur confie à un prestataire externe pour la réaliser à sa place.

1.3.2.2 Exigences spécifiques

Les spécifications décrites ci-dessous viennent en complément des dispositions d'organisation définies par le demandeur pour assurer la maîtrise de ses sous-traitants (cf. §2.2.2 du présent document).

Le demandeur doit déclarer à AFNOR Certification son volume d'activités sous-traité en km parcourus pour le transport et en heures pour les services associés dans chaque activité réalisée au moyen de la fiche d'activité de service (cf. partie 8 du présent document).

Des modalités de contrôles spécifiques sont mises en place dès que le taux de sous-traitance est supérieur à 50% des kms parcourus ou des heures réalisées pour les activités certifiées. Ces modalités de contrôles sont décrites dans les parties 3 et 5 du présent document.

Note : Sont exclues du calcul du taux de sous-traitance les entreprises sous-traitantes étant elles-mêmes titulaires de la marque NF Service Transport de Voyageurs.

PARTIE 2

LES ENGAGEMENTS A RESPECTER

En complément des exigences décrites dans la partie 1, le demandeur doit consigner par écrit les dispositions en matière d'organisation, de documents, de moyens matériels et humains qu'il met en place pour garantir la maîtrise de la qualité de service appliquée aux activités de service de Transport Public de Voyageurs (cf. partie 9 du présent document).

La démarche de qualité de service est basée sur la **roue de Deming** ou boucle de l'amélioration continue :

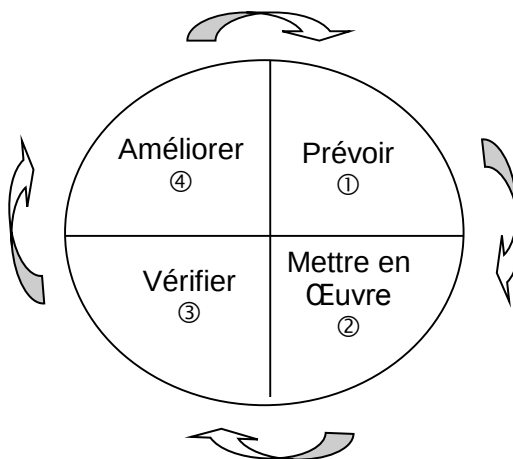


Figure 2 : Schéma de la Roue de Deming, aussi appelée PDCA (Plan – Do – Check – Act)

Note explicative de la roue de Deming dans le cadre de la présente certification :

- **L'étape ① Prévoir** correspond à la définition de la politique / stratégie de l'entreprise en matière de qualité, de la définition des responsabilités, des dispositions en terme de respect de la confidentialité et de devoir d'information et de conseil (cf. §2.1).
- **L'étape ② Mettre en œuvre** correspond à la définition des dispositions d'organisation pour les processus opérationnels du service réalisé par le demandeur tels que définis dans la norme NF EN 13816 (version 09/2002), la gestion du personnel en terme de formation et de recrutement, la maîtrise des sous-traitants et la gestion documentaire (cf. §2.2).
- **L'étape ③ Vérifier** correspond à l'évaluation des performances (mesure des indicateurs de performance, traitement des réclamations des clients, des remontées internes et à la mesure de la satisfaction des clients (cf. §2.3)).
- **L'étape ④ Améliorer** correspond à la mise en place des actions d'amélioration (cf. §2.4).

Partie 2 : Les engagements à respecter

Les dispositions d'organisation décrites ci-après doivent être consignées dans un **Dossier Qualité, comprenant un Recueil des Engagements de Service²**, établi par le demandeur, dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences de la norme NF EN 13816 (version 09/2002).

Le système de mesure du service, conforme à la norme NF EN 15140 (version 07/2006), peut être consigné dans le Dossier Qualité ou dans un manuel de mesure distinct.

Les engagements pris au travers de ce référentiel ont pour objectif de garantir la qualité de service de Transport de Voyageurs tout au long de leur parcours client.

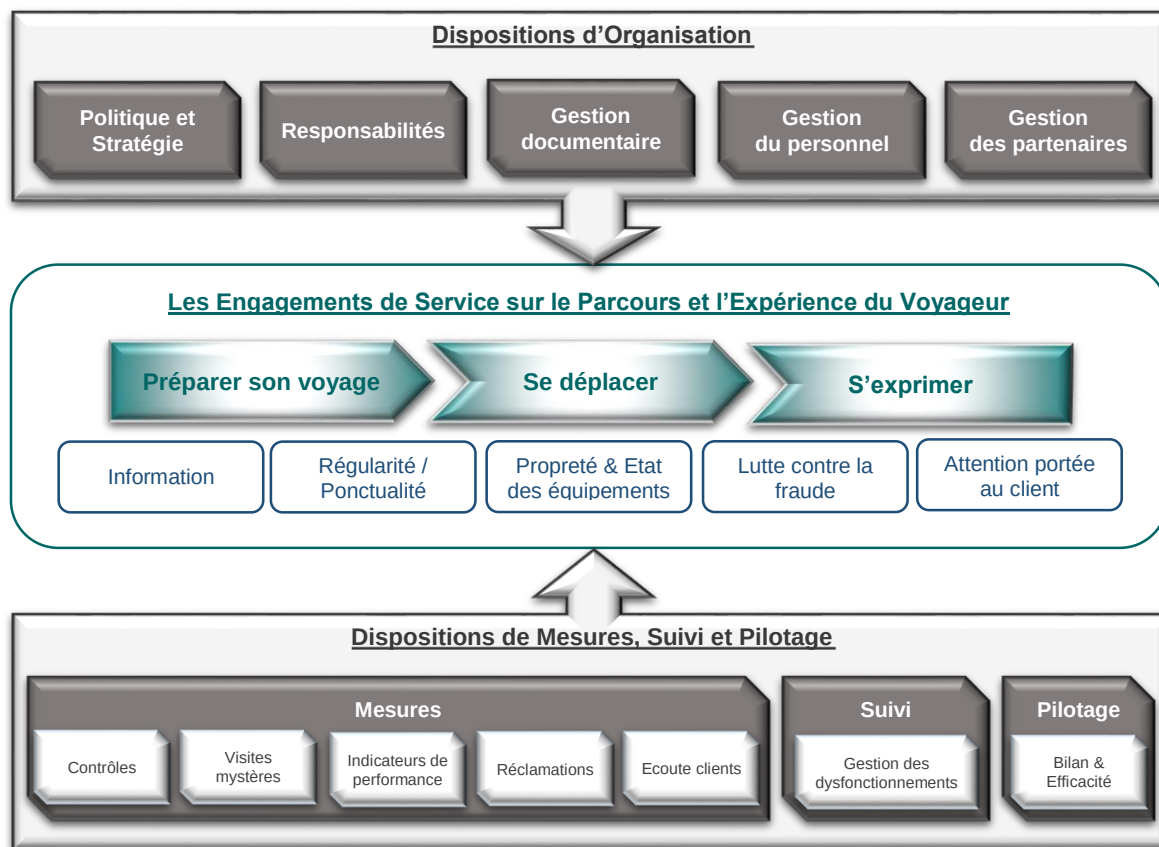


Figure 3 : Principe d'organisation NFS Transport de Voyageurs

² Le Recueil des Engagements de Service peut être intégré ou dissocié du Dossier Qualité.

2.1 Organisation et responsabilités

Note explicative :

Ce chapitre du **Dossier Qualité** correspond à la première étape de la roue de Deming « **Prévoir** » :

- Prévoir ses orientations et sa politique en matière de qualité
- Prévoir les responsabilités au sein de la structure (organigramme et fiches de poste)
- Prévoir les dispositions nécessaires pour assurer le respect de la confidentialité et des principes de déontologie et exercer son devoir d'information.

2.1.1 Politique et engagements qualité

Le demandeur doit définir dans son **Dossier Qualité** :

- ses orientations et ses choix en matière de **politique qualité** (cf. §9.2). Cette politique qualité décrit notamment les **principaux engagements clients** dans une lettre d'engagement signée par la direction, **diffusée et connue de tous** (personnel et clients) ;
- les **moyens de communication** des engagements clients (plaquette, chevalet, etc.).

Les partenaires externes doivent être informés de la démarche et invités à s'y associer.

2.1.2 Responsabilités et confidentialité

Le demandeur doit :

- établir un **organigramme fonctionnel** et définir les responsabilités et les relations entre toutes les personnes qui participent à la réalisation, aux mesures et à la maîtrise du service ;
- nommer un coordinateur qualité, responsable de la bonne application des règles et de l'organisation mise en place, et qui centralise l'ensemble de la démarche qualité.

Le pouvoir de décision doit être identifié quelle que soit l'organisation.

Le demandeur doit décrire les **dispositions adéquates mises en place pour garantir la confidentialité des informations relatives aux clients** (notamment le respect de la réglementation relative au traitement des données à caractère personnel (loi n°78-17 du 6 janvier 1978)).

2.1.3 Principes de déontologie et devoir d'information

Le demandeur doit :

- décrire la manière dont il organise sa veille documentaire et le mode de diffusion des informations à jour au personnel concerné ;
- exercer son devoir d'information, notamment, le cas échéant, sur les risques inhérents à la prestation de service ;
- tenir à disposition, sur demande du client, les règles de certification NF281.

2.2 Processus de mise en œuvre du service

Note explicative :

Ce chapitre du **Dossier Qualité** correspond à la seconde étape de la roue de Deming « **Mettre en œuvre** » :

- Identifier et définir les dispositions d'organisation pour les processus opérationnels (chapitres 4 et 5) décrits dans la norme NF EN 13816 (version 09/2002)
- Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application.

2.2.1 Dispositions d'organisation pour la mise en œuvre des engagements de service (chapitres 3, 4 et 5 de la norme NF EN 13816 (version 09/2002))

2.2.1.1 Engagements de service

Le demandeur doit décrire ces dispositions d'organisation permettant de maîtriser les moyens mis en œuvre pour réaliser le service de TPV et assurer la pérennité des exigences définies dans le présent référentiel et la norme NF EN 13816 (version 09/2002).

Les engagements de service définis dans le présent référentiel et par le demandeur répondent aux huit catégories de critères qualité normatifs : 1) Offre de service, 2) Accessibilité, 3) Information, 4) Temps/durée, 5) Attention portée au client, 6) Confort, 7) Sécurité et 8) Impact environnemental (cf. §3.2 de la norme NF EN 13816 (version 09/2002)).

A noter que les catégories 1) et 2) relèvent de la conception du service de TPV, dont certains items peuvent être définis par le donneur d'ordre, et les catégories 3) à 7) relèvent de la réalisation du service, pour répondre aux attentes des voyageurs.

Les **engagements de service de Transport de voyageurs** du demandeur sont répartis en :

- **critères obligatoires** : engagements de base du service de TPV, définis dans le présent référentiel (cf. §2.3.1 Indicateurs de performance), répartis selon 5 thématiques :
 - Information,
 - Régularité / Ponctualité,
 - Propreté & Etat des équipements,
 - Lutte contre la fraude,
 - Attention portée au client (relation agent-voyageur) ;
- **critères spécifiques** : il s'agit de « service + », spécifiques au demandeur ;
- **critères complémentaires** : ils correspondent à des engagements tests, pour devenir à terme spécifiques ou disparaître si leur pertinence n'est pas pérenne ;
- **axes de progrès** : il s'agit d'axes stratégiques, ne répondant pas à une logique de résultats mais plutôt à une démarche d'amélioration du service du TPV, qui s'inscrit notamment dans les catégories 2) Accessibilité, 7) Sécurité et 8) Impact environnemental.

Ces éléments sont définis soit par le Comité Particulier de la Marque (cf. §6.2), soit par le demandeur, et présentés (i.e. sans validation requise) ou validés par le Comité Tripartite (cf. §6.3).

Partie 2 : Les engagements à respecter

Tableau 1 : Eléments de gestion des différents types d'engagement

	Service de référence	Niveau d'exigence	Seuil d'inacceptabilité ³	Situation inacceptable
Critères Obligatoires	défini par le Comité Particulier de la Marque <i>cf. §2.3.1</i>	niveau cible défini par le demandeur et validé par le Comité Tripartite <i>cf. §2.3.1</i>	défini par le Comité Particulier de la Marque <i>cf. §2.3.1</i>	définie par le demandeur
Critères Spécifiques	défini par le demandeur et validé par le Comité Tripartite	niveau cible défini par le demandeur et validé par le Comité Tripartite	non applicable	définie par le demandeur
Critères Complémentaires	défini par le demandeur et présenté au Comité Tripartite	objectif cible défini par le demandeur, afin de vérifier la pertinence du critère, et présenté au Comité Tripartite	non applicable	définie par le demandeur
Axes de Progrès	non applicable	non applicable	non applicable	non applicable

Le demandeur doit rédiger et appliquer son **Recueil des Engagements de Service contenant** les critères cités ci-dessus, à savoir **tous les obligatoires** et **au moins deux spécifiques dès sa demande** et **au moins un complémentaire à partir de son admission**, dans lequel il décrit :

- l'organisation et les moyens mis en œuvre pour réaliser le service ;
- le système mis en place pour mesurer la réalisation du service au niveau d'exigence fixé, le cas échéant. Les indicateurs doivent être choisis de façon à traduire au mieux le nombre de clients servis ou non servis ;
- le système mis en place pour détecter et traiter les situations inacceptables. Les situations inacceptables doivent faire l'objet d'actions correctives immédiates.

Le demandeur doit également suivre au moins un axe de progrès et le formaliser dans son Dossier Qualité. Il doit déterminer, recueillir et analyser les données appropriées pour évaluer ses possibilités de progression. Ces éléments doivent être présentés au Comité Tripartite.

³ Le seuil d'inacceptabilité est le niveau sous lequel la certification n'est pas délivrée ou est suspendue.

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.2.1.2 Point zéro**

En amont du processus de certification, le demandeur doit réaliser un point zéro, à savoir :

- réaliser ou faire réaliser une enquête de satisfaction permettant d'identifier les attentes des clients en cohérence avec l'offre de service. Ces attentes peuvent être identifiées à partir d'étude réalisée sur l'ensemble du réseau. Toutefois, l'enquête doit impérativement couvrir les lignes concernées par la certification ;
- tenir compte des résultats de cette étude dans l'élaboration du Recueil des Engagements de Service ;
- élaborer son Recueil des Engagements de Service ;
- effectuer un état des lieux de la qualité de son service, notamment par rapport aux exigences fixées dans les critères obligatoires, afin d'identifier les domaines d'amélioration ;
- faire approuver le Recueil des Engagements de Service par le Comité Tripartite.

2.2.1.3 Maîtrise du système de mesure

Le demandeur doit décrire le système de mesure mis en place pour vérifier la réalisation des critères inscrits dans son Recueil des Engagements de Service, en conformité avec la partie 4 de la NF EN 15140 (version 07/2006) et des exigences énoncées ci-après. Il doit en apporter la preuve de l'efficacité et de la fiabilité.

Le demandeur doit également décrire les modalités :

- de qualification et de suivi des enquêteurs internes et/ou externes (formation, observation contradictoire,...),
- de saisie et de contrôle de la saisie,
- de maîtrise des calculs et de la traçabilité.

Dans la mesure du possible, le demandeur doit tenir compte des attentes des voyageurs et adopter un regard client pour la construction des grilles de mesure.

Dans le cas d'une mesure par échantillonnage, il doit respecter les principes ci-après :

- le demandeur définit la taille, le choix et la fréquence d'échantillonnage en respectant les règles statistiques, de manière documentée ;
- le demandeur doit faire la preuve que le plan de sondage annuel est représentatif de l'activité (cf. §4.2.5 de la norme la NF EN 15140 (version 07/2006)) ;
- les mesures peuvent être globales à l'ensemble des gammes dans les cas suivants :
 - lors de la mesure de critères transversaux aux gammes,
 - lorsque les véhicules ou le personnel ne sont pas dédiés aux lignes ou services.
- les mesures doivent être consolidées au minimum 2 fois par an, afin d'en assurer une analyse permettant la mise en place d'actions correctives. Cette disposition est valable hors cas des mesures annuelles.

La précision de mesure est à indiquer à minima au niveau des résultats consolidés.

Une erreur maximale de 10 % est tolérée.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.2.2 Gestion des sous-traitants et partenaires

En complément des exigences des chapitres 4 et 5 de la norme NF EN 13816 (version 09/2002) et de la partie 1 du présent document, le demandeur doit :

- établir une **liste des sous-traitants** ayant un rôle dans la mise en œuvre du service en distinguant les sous-traitants et partenaires habituels des ponctuels. Cette liste doit être mise à jour régulièrement ;
- décrire les **critères de sélection**, les modalités de **qualification** et les critères d'**évaluation/suivi** des sous-traitants et notamment en prenant en compte les réclamations clients les concernant ;
- établir un **document contractuel** avec les sous-traitants précisant les engagements du sous-traitant à respecter les exigences de la norme et du présent référentiel qui le concernent.
Les sous-traitants doivent accepter d'être audités par AFNOR Certification dans le cadre de la présente certification ;
- réaliser des **contrôles** de l'activité des sous-traitants et définir une méthode de **traitement des écarts** avec un suivi documenté des actions correctives.

Dans le cadre d'un Pôle d'Echanges Multimodal (PEM, cf. §9.1), un accord doit être signé par toutes les parties prenantes, à savoir :

- les opérateurs de transport,
- le(s) gestionnaire(s) du site (pouvant être un opérateur de transport),
- les responsables / gestionnaires des infrastructures intégrées dans le périmètre du PEM,
- les compagnies de taxis, le cas échéant,
- les propriétaires des infrastructures.

Les parties prenantes doivent s'accorder sur :

- le périmètre d'exercice du service d'échanges,
- l'offre de service,
- la proposition de Recueil des Engagements de Service,
- le système de management de la qualité.

Des accords de partenariat sont signés avec les collectivités locales lorsqu'elles ne sont pas parties prenantes du PEM.

A noter que, dans le cas d'une demande de certification d'un PEM, un demandeur unique sera garant de la demande de certification.

2.2.3 Gestion du personnel

Le demandeur doit :

- définir les critères et les modalités de recrutement du personnel ;
- définir les fiches de poste des personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service. La fiche de poste renseigne au minimum sur l'identification du poste, les missions, les particularités de la fonction et les compétences requises ;
- définir les modalités de suivi du personnel (exemple : entretien d'évaluation annuel) et d'identification des besoins en formation ;
- tenir à jour la liste des formations suivies par le personnel (pour l'année n-1).

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.2.4 Gestion des documents qualité

Le demandeur doit définir dans le **Dossier Qualité** les règles de gestion des documents inclus dans son système documentaire et de leur diffusion auprès des personnes concernées par le processus de réalisation du service.

Les documents / enregistrements qui doivent être présents au sein de l'établissement principal sont à minima :

- Dossier Qualité
- Recueil des Engagements de Service
- Tableau de bord des mesures
- Document relatif au système de mesure
- Règlement intérieur du Comité Tripartite
- Liste des sous-traitants, le cas échéant
- Documents contractuels avec les sous-traitants, le cas échéant
- Accord signé entre les parties prenantes du PEM, le cas échéant
- Règles d'utilisation du service (ou document similaire)
- Enquêtes clients
- Réclamations.

Tous les documents qualité doivent :

- être conservés **au minimum 3 ans** afin d'assurer une traçabilité sur un cycle d'audit. **Cette disposition ne dispense pas le demandeur de satisfaire aux règles légales de conservation des documents ;**
- comporter au minimum un titre, une date d'application, un numéro de révision, une pagination et le nom du responsable de la mise en œuvre désigné.

Chaque document doit être identifié, indexé, classé et diffusé aux personnes intéressées. Le système de diffusion doit donner l'assurance que chaque personne concernée dispose du document à jour.

2.3 Evaluation de la qualité du service (Chapitre 4 de la norme NF EN 13816 (version 09/2002))

Note explicative :

Ce chapitre du **Dossier Qualité** correspond à la troisième étape de la roue de Deming « Vérifier » :

- Mesurer les indicateurs de performance
- Gérer les réclamations clients
- Evaluer la satisfaction des clients sur les exigences de la norme NF EN 13816 (version 09/2002).

2.3.1 Indicateurs de performance

Le demandeur doit suivre les critères obligatoires, définis ci-après, les spécifiques et les complémentaires définis par le demandeur (cf. §2.2.1.1).

Partie 2 : Les engagements à respecter

Pour chaque critère, le demandeur doit définir :

- la spécification du niveau de performance, à savoir : le service de référence, sauf pour les critères obligatoires, le niveau d'exigence et les situations inacceptables (le seuil d'inacceptabilité étant défini)
- l'organisation et les moyens mis en place pour suivre le critère
- le système de mesure en termes de :
 - choix de la méthode de mesures
 - définition de la méthode de calcul et sa validation
 - relevés des données sur le terrain et saisie des données
 - fréquence des mesures
 - présentation des résultats (tableaux de bord).

Suivi et exploitation des résultats :

Le demandeur doit suivre annuellement les indicateurs de performance.

Lors de l'admission, le demandeur doit présenter un tableau de bord comportant des mesures avec les règles d'antériorité minimales suivantes, selon la fréquence de mesure choisie :

- 4 mesures mensuelles consécutives,
- 2 mesures trimestrielles consécutives,
- 1 mesure semestrielle,
- 1 mesure annuelle.

En suivi et renouvellement, le titulaire doit présenter un tableau de bord comportant les mesures sur les 12 derniers mois, selon la fréquence de mesure choisie, ainsi que le résultat agrégé sur ces 12 derniers mois en tenant compte du flux voyageurs.

Pour une même gamme, les mesures sont réalisées pour l'ensemble des lignes du périmètre de certification, avec une pondération en fonction de l'importance des lignes.

Les résultats des critères peuvent être présentés de façon agrégée ou détaillée, selon l'organisation mise en œuvre par le demandeur/titulaire.

Dans le cas où les niveaux de performance fixés ne sont pas atteints, le demandeur/titulaire doit mettre en place un plan d'actions correctives (cf. §2.4).

Ces indicateurs doivent être revus en même temps que les engagements clients basés sur l'évolution de leurs attentes (mesurées via l'évaluation de la qualité perçue par le client, cf. §2.3.3).

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.3.1.1 Critères obligatoires des gammes Réseau de transport, Lignes majeures, Lignes principales, Lignes de proximité

Le niveau d'exigence est défini comme Z % des voyageurs bénéficient du service de référence.

La variable Z doit être supérieure ou égale au pourcentage défini en seuil d'inacceptabilité.

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
<u>Information</u>		
 Offre de transport	Le voyageur dispose à minima des informations suivantes, à jour, aux points de vente et d'information* : - les horaires - les jours de circulation - les tarifs - le plan / schéma de réseau et/ou lignes - les modalités de réservation, le cas échéant - les services à bord, le cas échéant - les modalités d'utilisation du service - les coordonnées du transporteur. * Informations définies en fonction des points d'information et/ou de vente (agence, site internet, téléphone, etc.) par le transporteur et validées par le Comité Tripartite.	80 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Information sur site	Le voyageur dispose à minima des informations lisibles suivantes, à jour, affichées de manière permanente ou en temps réel sur les sites équipés : - le nom de l'arrêt / station / gare visible - la direction / destination - le plan schématique de la ligne / liste des arrêts - les correspondances éventuelles, le cas échéant - les horaires ou le temps d'attente ou horaire du prochain départ du module de transport - les coordonnées du transporteur.	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Information dans le module de transport	# En urbain⁴ : Le voyageur dispose à minima des informations disponibles* suivantes : <u>à l'extérieur :</u> - l'identification / indice de ligne - la destination <u>à l'intérieur :</u> - plan / schéma de ligne ou de réseau - correspondances éventuelles, le cas échéant - modalités d'utilisation du service - annonce des arrêts (visuelle ou sonore) si module équipé - principaux tarifs, le cas échéant. # Hors urbain⁴ : Le voyageur obtient des informations disponibles* sur sa destination à l'extérieur et à l'intérieur du module, et identification du module en cas de réservation. * Informations lisibles, à jour, affichées ou à disposition directe ou auprès d'un agent ou en temps réel dans les modules équipés (définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite).	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

⁴ Le transport urbain est défini selon le décret 2015-1610 du 08/12/2015 (cf. §9.1).

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
 Information en situations perturbées prévues	Le voyageur est informé, à minima, sur : - le motif - la durée prévisionnelle de la perturbation - les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraire, points d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle, le cas échéant - les modalités d'échanges et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc., le cas échéant. Les informations relatives à une situation perturbée prévue sont accessibles selon le délai, les modalités et supports d'information définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
Régularité / Ponctualité		
 Régularité / Ponctualité	# Période à horaire : <u>Urbain⁷</u> : Le module de transport passe aux points d'arrêt entre H et H + W* minutes (H étant l'horaire annoncé par le transporteur). <u>Hors urbain⁷</u> : Le voyageur arrive à destination au plus tard à H + X* minutes. # Période à fréquence : L'attente du module de transport est inférieure ou égale à I + Y* minutes (I étant l'intervalle moyen annoncé par le transporteur). * Les temps W, X et Y sont définis en fonction de la typologie de lignes, par le transporteur et validés par le Comité Tripartite. Le cas des départs décalés pour assurer une correspondance sera traité par le Comité Tripartite.	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
Propreté & Etat des équipements		
 Infrastructures (points d'arrêt, stations, gares, ...)	Le voyageur se déplace ou est accueilli dans un espace propre et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : - odeurs - propreté - éclairage, le cas échéant - état des lieux et des équipements existants*. * Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Etat et propreté du module de transport	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : - odeurs - propreté intérieure et extérieure - éclairage, le cas échéant - état des lieux et des équipements existants*. * Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
 Disponibilité des équipements	# Équipements embarqués : Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement, le cas échéant : - valideur de titres de transport - commande de porte - demandes d'arrêts - écrans - bandeaux lumineux - dispositifs sonores. # Équipements mécanisés et automates : Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement, le cas échéant : - escalier mécanique, trottoir roulant ou ascenseur - distributeurs automatiques de titre de transport - borne de paiement de stationnement - valideurs de titres de transport - écrans / bornes d'informations voyageurs - bandeaux lumineux - dispositifs sonores.	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
<u>Lutte contre la fraude</u>		
 Contrôle des titres de transport	Les voyageurs sont contrôlés régulièrement, selon le plan de contrôle*. <i>* Défini par le transporteur et validé par le Comité Tripartite.</i> Le plan de contrôle prend en compte, le cas échéant : - le taux de fréquentation des lignes - les zones de correspondances principales - les tranches horaires : être représentatif des heures de pointe et des heures creuses - il est actualisé en fonction des éventuelles enquêtes fraude disponibles.	0,5 % des voyageurs sont contrôlés.
<u>Attention portée au client (interaction agent – voyageur)</u>		
 Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site et/ou dans le module de transport, il est identifiable et en tenue correcte*. <i>* L'identification et la tenue correcte sont définies par le transporteur.</i>	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Accueil et attitude	L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé*. <i>* Attitudes, gestes, formules de politesse définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Temps d'attente	Le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de X* minutes par un agent (d'accueil, commercial, etc.) ou un téléopérateur. Le site Internet est accessible 24h / 24h, hors périodes de maintenance, s'il existe. <i>* Le temps X peut être défini en fonction du mode de communication (face-à-face, téléphone) et selon les périodes normale et d'affluence.</i>	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
 Vente du titre auprès d'un agent	# Sur site : Le voyageur obtient auprès de l'agent un titre de transport adapté à son profil et son trajet, ou le réoriente le cas échéant. # A bord : Le voyageur peut obtenir auprès de l'agent un titre de transport, selon les modalités d'utilisation du service.	80 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Demande d'information	Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Confort de conduite	Le voyageur dispose des conditions suivantes : - accès à bord : l'arrêt au droit du point d'arrêt, à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf cas d'impossibilité technique) - souplesse de conduite adaptée à l'environnement immédiat et aux conditions de voyage.	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Dans le cas de la non-applicabilité de tout ou partie d'un critère, une explication doit être apportée dans le RES, qui sera validée par AFNOR Certification lors de l'audit d'admission.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.3.1.2 Critères obligatoires de la gamme Lignes de transport scolaire

Le niveau d'exigence est défini comme Z % des voyageurs bénéficient du service de référence.

La variable Z doit être supérieure ou égale au pourcentage défini en seuil d'inacceptabilité.

Les parties intéressées dans le cadre d'une ligne de transport scolaire sont les élèves, les parents d'élèves et les établissements desservis par la ligne.

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
<u>Information</u>		
 Offre de transport	Les parties intéressées disposent à minima des informations suivantes, à jour : - l'identification de la ligne - le plan / schéma de réseau et/ou lignes - les horaires de passage - les horaires d'arrivée et de départ de l'(des) établissement(s) scolaire(s) desservi(s) - les tarifs (ou à défaut orientation vers l'autorité compétente) - les démarches administratives pour avoir accès au service (ou à défaut orientation vers l'autorité compétente) - les modalités d'utilisation du service - les coordonnées du transporteur.	80 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.
 Information à disposition	Les parties intéressées disposent d'une information écrite sur l'identification de la (les) ligne(s) scolaire(s) et les horaires de passage aux arrêts, au plus tard 15 jours avant la rentrée scolaire et au minimum 24h avant chaque modification.	80 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.
 Information dans le module de transport	Les parties intéressées disposent d'une information sur l'identification de la ligne, visible de l'extérieur du véhicule.	70 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.
 Information en situations perturbées prévues	Les parties intéressées sont informées, à minima, sur : - le motif - la durée prévisionnelle de la perturbation - les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraire, points d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle, le cas échéant - les modalités d'échanges et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc., le cas échéant. Les informations relatives à une situation perturbée prévue sont accessibles selon le délai, les modalités et supports d'information définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.	70 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
 Information en cas d'incident	En cas d'incident*, le transporteur informe les parties concernées (parties intéressées, autorité organisatrice, police, etc.) sur la nature de l'évènement, sa gravité et son traitement. <i>* La typologie des incidents est définie par le transporteur et validée par le Comité Tripartite.</i>	80 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.
Régularité / Ponctualité		
 Ponctualité	Le véhicule respecte les horaires de passage aux points d'arrêts à l'heure H + W* minutes. Le véhicule arrive au plus tard à H + X* minutes au(x) point(s) de descente (établissements scolaires définis). Le véhicule se présente devant l'établissement scolaire entre H - Y* minutes et H (H étant l'horaire de sortie de l'établissement, dans ce cas). <i>* Les points d'arrêt et de descente, et les temps W, X et Y sont définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	80 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.
Propreté & Etat des équipements		
 Etat et propreté du module de transport	Les parties intéressées empruntent des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : - odeurs - propreté intérieure et extérieure - éclairage, le cas échéant - état des équipements supplémentaires spécifiques (ex : toilettes) si existants*. <i>* Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	70 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.
Lutte contre la fraude		
 Contrôle des titres de transport	Le conducteur s'assure des titres de transport, lors de la montée des voyageurs par l'avant, selon les modalités d'utilisation du service*. <i>* Les modalités de vérification sont définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite.</i>	70 % des voyageurs sont contrôlés.
Attention portée au client (interaction agent – voyageur)		
 Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site et/ou dans le module de transport, il est identifiable et en tenue correcte*. <i>* L'identification et la tenue correcte sont définies par le transporteur.</i>	75 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.
 Accueil et attitude	L'agent se rend disponible et accueille les parties intéressées aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé*. <i>* Attitudes, gestes, formules de politesse définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	75 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.
 Demande d'information	Les parties intéressées obtiennent auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, leur permettant d'utiliser le service de transport.	75 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
 Confort de conduite	Les parties intéressées disposent des conditions suivantes : - accès à bord : l'arrêt au droit du point d'arrêt, à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf cas d'impossibilité technique) - conditions de sécurité, communiquées par un agent (à minima port obligatoire de la ceinture de sécurité) - souplesse de conduite adaptée à l'environnement immédiat et aux conditions de voyage.	75 % des parties intéressées bénéficient du service de référence.

Dans le cas de la non-applicabilité de tout ou partie d'un critère, une explication doit être apportée dans le RES, qui sera validée par AFNOR Certification lors de l'audit d'admission.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.3.1.3 Critères obligatoires de la gamme Transport à la demande

Le niveau d'exigence est défini comme Z % des voyageurs bénéficient du service de référence.

La variable Z doit être supérieure ou égale au pourcentage défini en seuil d'inacceptabilité.

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
Information		
 Offre de transport	Le voyageur dispose à minima des informations suivantes, à jour, aux points de vente et d'information* : - les horaires de fonctionnement du service et du standard de réservation ou administratif si différent, le cas échéant - les zones desservies - les jours de circulation - les tarifs - les modalités de réservation, le cas échéant - les services à bord, le cas échéant - les modalités d'utilisation du service - les coordonnées du transporteur. <i>* Informations définies en fonction des points d'information et/ou de vente (agence, site internet, téléphone, etc.) par le transporteur et validées par le Comité Tripartite.</i>	80 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Information dans le module de transport	Le voyageur dispose à minima des informations* suivantes à jour : <u>à l'extérieur :</u> - l'identification** du véhicule correspondant au service convenu <u>à l'intérieur :</u> - plan de ligne, de réseau ou de zone si applicable - correspondances, le cas échéant - principaux tarifs, le cas échéant. <i>* Informations affichées ou à disposition directe ou auprès d'un agent (définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite).</i> <i>** Les modalités d'identification sont définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite.</i>	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Information en situations perturbées prévues	Le voyageur est informé, à minima, sur : - le motif - la durée prévisionnelle de la perturbation - les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraire, points d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle, le cas échéant - les modalités d'échanges et/ou de compensation du titre de transport, justificatifs de retard, etc., le cas échéant. Les informations relatives à une situation perturbée prévue sont accessibles selon le délai, les modalités et supports d'information définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
Régularité / Ponctualité		
 Régularité / Ponctualité	Le conducteur arrive au lieu de départ convenu au plus tard à H + X* minutes. <i>* Le temps X est défini par le transporteur et validé par le Comité Tripartite.</i>	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
Propreté & Etat des équipements		
 Etat et propreté du module de transport	Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : - odeurs - propreté intérieure et extérieure - éclairage, le cas échéant - état des lieux et des équipements existants*. <i>* Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	70 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite	Le voyageur, qui réserve, bénéficie d'un véhicule adapté à ses besoins*. <i>* Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	80 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
Lutte contre la fraude		
 Vérification	Le conducteur s'assure de l'identité du voyageur et du règlement du trajet, le cas échéant, selon les modalités d'utilisation du service*. <i>* Les modalités de vérification sont définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite.</i>	70 % des voyageurs sont contrôlés.
Attention portée au client (interaction agent – voyageur)		
 Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site et/ou dans le module de transport, il est identifiable et en tenue correcte*. <i>* L'identification et la tenue correcte sont définies par le transporteur.</i>	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Accueil et attitude	L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé*. <i>* Attitudes, gestes, formules de politesse définies par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Temps d'attente	Le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de X* minutes par un agent (d'accueil, commercial, etc.) ou un téléopérateur. Le site Internet est accessible 24h / 24h, hors périodes de maintenance, s'il existe. <i>* Le temps X peut être défini en fonction du mode de communication (face-à-face, téléphone) et selon les périodes normale et d'affluence.</i>	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
 Vente du titre auprès d'un agent	# Par téléphone : Le voyageur peut réserver auprès de l'agent une prestation de transport adaptée à son profil et son trajet, et obtenir le titre de transport adapté, le cas échéant*. Lors de sa réservation, l'agent reformule systématiquement la demande client, via à minima les items suivants : - la date du transport - l'heure de départ convenue - les lieux de départ et d'arrivée** - les tarifs ou abonnement du client** - l'utilisation d'un véhicule adapté aux personnes à mobilité réduite** - les modalités d'utilisation du service**. # A bord : Le voyageur peut obtenir auprès de l'agent un titre de transport, selon les modalités d'utilisation du service**. * Les modalités de réservation et d'obtention du titre de transport sont définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite. ** Les modalités de réservation, adaptées en fonction du service et de la typologie de client (ex : clients abonnés avec trajets connus), et les modalités d'utilisation du service sont définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite.	80 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Demande d'information	Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Confort de conduite	Le voyageur dispose des conditions suivantes : - accès à bord : l'arrêt au point de prise en charge, selon les modalités définies* - souplesse de conduite adaptée à l'environnement immédiat et aux conditions de voyage. * Les modalités d'accès à bord sont définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite.	75 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Dans le cas de la non-applicabilité de tout ou partie d'un critère, une explication doit être apportée dans le RES, qui sera validée par AFNOR Certification lors de l'audit d'admission.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.3.1.4 Critères obligatoires de la gamme Pôle d'Echanges Multimodal

Le niveau d'exigence est défini comme Z % des voyageurs bénéficient du service de référence.

La variable Z doit être supérieure ou égale au pourcentage défini en seuil d'inacceptabilité.

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
Information		
 Offre de service	Le voyageur dispose à minima des informations suivantes, à jour : - la localisation du site dans son environnement - la localisation des services et commerce dans le site ou à proximité - la localisation des points d'accueil / vente des différents opérateurs.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Offre de transport	Le voyageur dispose à minima des informations suivantes, à jour, visibles jour et nuit, aux endroits pertinents* : - les horaires de départ ou fréquence de passage des lignes de transport du site - le plan de réseau et/ou lignes ou listes des arrêts desservis - les coordonnées des transporteurs. <i>* Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Information sur site	Le voyageur dispose à minima des informations suivantes, affichées de manière permanente, à jour : - le(s) nom(s) du site (gare, station, parking, ...) - les coordonnées du(des) gestionnaire(s) du site - un plan du site avec indication des différents accès aux modules de transport et services associés, et services marchands - un plan de quartier ou de ville précisant la localisation du site, les lignes de transport en correspondance sur le lieu - les heures d'ouverture des services définis dans l'offre de service - un dispositif indiquant l'heure.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Facilité de circulation	Le voyageur dispose d'une signalétique directionnelle* cohérente, visible et lisible, lui permettant de se diriger vers chaque module de transport, d'accéder aux services de transport définis dans l'offre de service, et d'identifier la(les) sortie(s). Pour chaque sortie identifiée, une information directionnelle indique le nom du lieu (commune, voie, rue, ...) et/ou du module de transport auquel elle donne accès. <i>* Définie par le transporteur et validée par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
<u>Propreté & Etat des équipements</u>		
 Infrastructures	Le voyageur se déplace ou est accueilli dans un espace propre et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : - odeurs - propreté - éclairage, le cas échéant - état des lieux et des équipements existants*. <i>* Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Disponibilité des équipements	Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement, le cas échéant : - abri éclairé - lieu d'attente (si existant) - poubelles utilisables - escalier mécanique, trottoir roulant ou ascenseur - distributeurs automatiques de titre de transport - borne de paiement de stationnement - valideurs de titres de transport - écrans / bornes d'informations voyageurs - bandeaux lumineux - dispositifs sonores.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
<u>Attention portée au client (interaction agent – voyageur)</u>		
 Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site, il est identifiable et en tenue correcte*. <i>* L'identification et la(les) tenue(s) correcte(s) sont définies par les transporteurs et validées par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Accueil et attitude	L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé*. <i>* Attitudes, gestes, formules de politesse définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Demande d'information	Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Dans le cas de la non-applicabilité de tout ou partie d'un critère, une explication doit être apportée dans le RES, qui sera validée par AFNOR Certification lors de l'audit d'admission.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.3.1.5 Critères obligatoires de la gamme Parking relais

Le niveau d'exigence est défini comme Z % des voyageurs bénéficient du service de référence.

La variable Z doit être supérieure ou égale au pourcentage défini en seuil d'inacceptabilité.

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
<u>Information</u>		
 Offre de service de stationnement lié à un service de TPV	Le voyageur dispose à minima des informations suivantes, à jour : - l'identification du parking et sa localisation du parking dans son environnement - les horaires de service - les tarifs - les modalités d'utilisation du service - les coordonnées du gestionnaire.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Information sur site	Le voyageur dispose à minima des informations suivantes, affichées de manière permanente, à jour : - le nom du site - un plan du site avec indication des points d'accueil / vente, des différents accès aux modules de transport et services associés - un plan de quartier ou de ville précisant la localisation du parking - les heures d'ouverture des services définis dans l'offre de service - un dispositif indiquant l'heure - les coordonnées du gestionnaire.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Facilité de circulation	Le voyageur, piéton ou en véhicule, dispose d'une signalétique directionnelle* claire, visible et lisible, lui permettant de se diriger à l'intérieur du parking, et d'identifier la(les) sortie(s). Pour chaque sortie identifiée, une information directionnelle indique le nom du lieu (commune, voie, rue, ...) et/ou du module de transport auquel elle donne accès. <i>* Définie par le transporteur et validée par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
<u>Propreté & Etat des équipements</u>		
 Infrastructures	Le voyageur se déplace ou est accueilli dans un espace propre et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants : - odeurs - propreté - éclairage, le cas échéant - état des lieux et des équipements existants*. <i>* Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
 Disponibilité des équipements	Le voyageur dispose des équipements suivants en état de fonctionnement, le cas échéant : - barrières d'entrée et de sortie - lecteurs de cartes d'abonnement - lecteurs de titres en sortie - bornes de paiement de stationnement - escalier mécanique, trottoir roulant ou ascenseur - écrans / bornes d'informations voyageurs - bandeaux lumineux - dispositifs sonores.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
Attention portée au client (interaction agent – voyageur)		
 Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	Lorsqu'un agent dédié au contact client est prévu sur site, il est identifiable et en tenue correcte*. <i>* L'identification et la tenue correcte sont définies par le transporteur.</i> <i>Nota : dans le cas d'une unique téléassistance des usagers, ce critère n'est pas applicable.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Accueil et attitude	L'agent se rend disponible et accueille le voyageur aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, en mesure de se faire comprendre de manière intelligible, et prend congé*. <i>* Attitudes, gestes, formules de politesse définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Temps d'attente	Le voyageur est pris en charge dans un délai maximal de X* minutes par un agent. Le site Internet est accessible 24h / 24h, hors périodes de maintenance, s'il existe. <i>* Le temps X peut être défini en fonction du mode de communication (face-à-face, téléassistance) et selon les périodes normale et d'affluence.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Demande d'information	Le voyageur obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Dans le cas de la non-applicabilité de tout ou partie d'un critère, une explication doit être apportée dans le RES, qui sera validée par AFNOR Certification lors de l'audit d'admission.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.3.1.6 Critères obligatoires de la gamme Service numérique

Le niveau d'exigence est défini comme Z % des voyageurs bénéficient du service de référence.

La variable Z doit être supérieure ou égale au pourcentage défini en seuil d'inacceptabilité.

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
<u>Information</u>		
 Plan du réseau et des lignes	Le voyageur a la possibilité de consulter le plan du réseau et les plans des lignes sur l'application mobile du réseau et/ou sur le site internet du réseau.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Horaires	Le voyageur dispose, à minima, des informations suivantes à jour sur l'application mobile et/ou le site internet, pour les lignes du réseau : - les horaires - les jours de circulation - les horaires du premier et dernier passage - le temps d'attente ou horaire du prochain départ du module de transport.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Itinéraires	Le voyageur a la possibilité de rechercher son itinéraire sur l'application mobile et/ou le site internet du transporteur tout en personnalisant son parcours selon les différents critères proposés*. * Définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite (exemples : « je me déplace avec des objets encombrants », « je marche (lentement/normalement/vite) », « modes de transport (Tous/Ferré/Bus et Tram/ Ferry) », accessible aux PMR, information en temps réel pour le calcul d'itinéraire (perturbations)).	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Information en situations perturbées prévues	Le voyageur est informé, à minima, sur : - le motif - la durée prévisionnelle de la perturbation - les éléments de l'offre de service modifiés : horaires, itinéraires, point d'arrêt et correspondances, mode de substitution éventuelle, le cas échéant. Le voyageur reçoit une notification relative à la perturbation (en cas d'activation des notifications sur son mobile et/ou mail et/ou sms).	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Information en situations perturbées inopinées	Le voyageur est informé, à minima, sur : - le motif - la durée prévisionnelle de la perturbation - les dispositions de substitution du service éventuelles. Le voyageur reçoit une notification relative à la perturbation (en cas d'activation des notifications sur son mobile et/ou mail et/ou sms).	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.
 Ticket dématérialisé	Le voyageur a la possibilité d'acheter son ticket sur l'application mobile et/ou le site internet et/ou de valider son titre de transport depuis son mobile, le cas échéant, selon les modalités d'utilisation du service*. * Les modalités de vérification sont définies par le transporteur et validées par le Comité Tripartite.	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Critère	Service de référence	Seuil d'inacceptabilité
 Équipements en libre-service	Le voyageur dispose des informations suivantes sur l'application mobile et/ou le site internet du réseau, sur les équipements en libre-service* : - le nombre d'équipements disponibles - l'emplacement des équipements. <i>* Les équipements (vélos, autos, ...) sont définis par le transporteur et validés par le Comité Tripartite.</i>	60 % des voyageurs bénéficient du service de référence.

Dans le cas de la non-applicabilité de tout ou partie d'un critère, une explication doit être apportée dans le RES, qui sera validée par AFNOR Certification lors de l'audit d'admission.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.3.2 Gestion des réclamations clients**2.3.2.1 Disposition générale**

Le demandeur doit décrire son organisation pour recenser, gérer et suivre les réclamations clients conformément aux exigences de la norme NF EN 13816 (version 09/2002).

2.3.2.2 Engagement à respecter vis-à-vis du voyageur

Le voyageur obtient une réponse motivée et personnalisée*, dans un délai maximum de X jours ouvrés.

Si le délai de réponse est supérieur à 10 jours ouvrés, un accusé de réception est envoyé sous 2 jours.

Le nombre de jours X, défini par le transporteur et validé par le Comité Tripartite, peut être déterminé en fonction du média et, dans tous les cas, X est inférieur ou égal à 15 jours ouvrés.

** Formules d'usage et de politesse, reformulation de l'objet de la réclamation, réponse adaptée au besoin client.*

2.3.3 Evaluation de la qualité perçue par le client (§4 de la norme NF EN 13816 (version 09/2002))**2.3.3.1 Disposition générale**

Conformément au chapitre 4 de la norme, le demandeur doit définir et mettre en place l'organisation pour évaluer la satisfaction des clients, au moins une fois dans un cycle de certification, auprès de ses clients.

L'évaluation de la qualité perçue par le client peut être faite, par exemple, via un baromètre annuel ou enquête satisfaction sur un échantillonnage représentatif de ses clients.

Sont présentées ci-après les conditions de mise en œuvre d'une enquête de satisfaction client, s'il s'agit de l'outil choisi pour mesurer la satisfaction des clients.

Il est recommandé d'inclure principalement des questions fermées pour renseigner plus facilement les questionnaires et faciliter l'exploitation des résultats. Le questionnaire peut néanmoins contenir au minimum une question ouverte par thème pour recueillir les attentes du client.

Le questionnaire peut contenir des questions binaires (de type « oui/non ») ou des échelles de notation (de type « très satisfaisant », « satisfaisant », « moyennement satisfaisant », « peu/pas du tout satisfaisant »).

Le demandeur s'assure que le questionnaire est correctement rempli pour l'exploitation des résultats. Il est notamment recommandé qu'il contienne un cas « ne sait pas ou non concerné ».

Le demandeur est libre d'ajouter des thèmes supplémentaires.

Le demandeur doit décrire dans son Dossier Qualité :

- les modalités d'administration du questionnaire. Cette enquête peut être administrée de différentes façons : transmission du questionnaire avec la facture du client, mise en place de questionnaire en libre-service sur le comptoir, boîte à idée, etc. ;
- la méthode de traitement des données recueillies ;
- la fréquence de la mesure de la satisfaction clients (si différente de la fréquence annuelle).

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.3.3.2 Thèmes de l'évaluation à prendre obligatoirement en compte

Les thèmes suivants doivent être abordés pour l'évaluation de la satisfaction des clients ou des parties intéressées (pour le transport scolaire) :

Information**Propreté & Etat des équipements****Attention portée au client****Régularité / Ponctualité****Sécurité et/ou Lutte contre la fraude****Gestion des réclamations****2.4 Amélioration de la qualité du service****Note explicative :**

Ce chapitre du **Dossier Qualité** correspond à la quatrième étape de la roue de Deming « **Améliorer** » :

- Analyser les dysfonctionnements recensés (réclamations clients, contrôles internes de l'entreprise, insatisfactions)
- Mettre en place des actions correctives aux dysfonctionnements
- Améliorer le service.

Le demandeur doit définir les modalités d'établissement et de mise en œuvre d'un plan d'actions correctives / d'amélioration (§4 de la norme NF EN 13816 (version 09/2002)) :

- pour répondre aux écarts constatés lors des remontées internes ainsi que de l'analyse des réclamations et de la satisfaction des clients ;
- quand le niveau de performance d'au moins un critère n'est pas atteint ;
- pour anticiper d'éventuels écarts et attentes clients, notamment suite à l'analyse de l'évaluation de la qualité perçue par le client ;
- pour améliorer la qualité du service de manière continue.

PARTIE 3

OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans les présentes règles de certification et notamment celles de la partie 1. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 8 (dossier de demande).

A réception de la demande, AFNOR Certification engage la procédure suivante :

- étude de la recevabilité du dossier,
- mise en œuvre des contrôles d'admission,
- évaluation des résultats et décision de certification.

Le dossier de demande doit être **déposé à minima dans les 3 mois précédant la date d'audit souhaitée** par le demandeur, sous réserve de la recevabilité du dossier.

3.2 Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, AFNOR Certification réalise une étude de recevabilité afin de vérifier que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification sont jointes et complètes,
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences des règles de certification et de la norme.

En accord avec le demandeur, AFNOR Certification peut être amenée à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier.

Lorsque le dossier est complet, AFNOR Certification déclenche les contrôles d'admission et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, établissements audités, etc.).

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

3.3 Modalités de contrôle d'admission

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque NF Service en admission ont pour objectifs de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

3.3.1 Audit

L'audit se décompose en trois parties :

- 1° la préparation de la visite sur site,
- 2° la visite sur site qui comprend :
 - audit de l'organisation et les responsabilités, de la mise en œuvre de la qualité de service,
 - analyse de l'évaluation de la qualité de services, en particulier des indicateurs,
 - visite de l'établissement et parcours client,
- 3° la rédaction du rapport d'audit.

Les **éléments examinés lors de la visite sur site sont ceux définis en partie 2**. En admission, **l'ensemble des critères** (obligatoires, spécifiques, complémentaires, axes de progrès) **est audité ainsi qu'un échantillonnage de lignes⁵** (i.e. toutes les lignes si inférieures ou égales à 4, ou 50% des lignes (arrondi à l'entier supérieur) si supérieures à 4). Les **sites opérationnels sont également audités selon un échantillonnage⁵** calculé comme la racine carrée du nombre de sites, arrondie à l'entier supérieur.

3.3.1.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification, les normes NF EN 13816 (version 09/2002) et NF EN 15140 (version 07/2006). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par AFNOR Certification préalablement à l'audit.

AFNOR Certification peut également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

L'activité du demandeur est analysée par l'auditeur sur les 7 à 9 mois précédant les jours de l'audit (4 ou 6 mois de mesures minimum + 3 mois liés au dépôt de dossier). Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service à la norme sur une durée suffisante.

⁵ L'échantillon des lignes et des sites est établi de la façon suivante :

- 75% sélectionné en fonction des résultats des tableaux de bord, des observations du parcours client et des réclamations clients,
- 25% choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit. Le programme d'audit est adressé au demandeur **au moins 15 jours** avant la date retenue.

Le demandeur facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au demandeur et **formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit**. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

3.3.1.2 Durée de l'audit

La durée de la préparation et rédaction du rapport et de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans le paragraphe §3.3.1.2.1 de la présente partie.

La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour. La préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit sont en sus.

3.3.1.2.1 Cas général (procédure classique)

Les parties de l'audit 1° et 3° sont combinées en « **Préparation et Rédaction de Rapport** », d'une **durée de 30% de la visite sur site** (2° partie de l'audit), arrondie au quart de journée supérieur, avec une **durée minimale de 1°jour**.

La **durée de la visite sur site (partie 2°)** est définie comme suit :

Gamme	Durée de la visite sur site (arrondie au 0,25 j supérieur) (Cette durée peut être ajustée en fonction du temps de trajet sur la ligne.)
Réseau de transport Lignes majeures Lignes principales Lignes de proximité	2,5 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité
Lignes de transport scolaire	2 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité
Transport à la demande	2,25 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité

En cas de demande d'une gamme complémentaire (PEM, Parking relais, Service numérique), 1 jour d'audit sur site sera ajouté (cette durée peut être ajustée en fonction du temps de parcours client).

Dans le cas d'une demande de plusieurs gammes, les durées s'ajoutent. Toutefois, les durées peuvent être ajustées selon l'unicité du Dossier Qualité et/ou RES et le temps de parcours client sur les lignes et sites opérationnels audités.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

Illustration du calcul de la durée d'audit :

Pour une entreprise ayant 4 agences et 1 centre d'appels, soit 5 sites opérationnels, et qui réalise des prestations de TPV sur la gamme « Lignes principales » sur 10 lignes :

	Durée (jours)
Audit de la partie principale (incluant parcours client sur les 5 lignes auditées)	3,25
Audits des sites opérationnels (calcul de l'échantillon : $\sqrt{5} \approx 3$ sites)	0,75
Préparation + Rapport	1,25
Total	5,25

3.3.1.2.2 Cas du demandeur certifié ISO 9001

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 des présentes règles de certification peuvent être prévus dans un système de management de la qualité certifié par un organisme certificateur reconnu par AFNOR Certification.

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service Transport de Voyageurs.

Un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 (version en vigueur) peut bénéficier de modalités de contrôle allégées selon 3 conditions :

- le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service ;
- le certificat de système est émis par un organisme certificateur, accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation), ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – voir les signataires sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr);
- l'audit documentaire réalisé par AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.

Le demandeur doit dans ce cas fournir à AFNOR Certification les documents spécifiques demandés dans la partie 8 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification. Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôle sont allégées pour les contrôles d'admission.

Les allègements peuvent porter sur les points suivants : fréquence, contenu et durée des audits, modalités de contrôle, etc.

Dans tous les cas, l'allègement peut être remis en cause si les conditions ayant autorisé l'allègement ne sont plus respectées.

Si les conditions sont remplies, l'audit de la partie système qualité central peut être réduit en fonction du recouvrement du périmètre de certification. Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. Les audits NF Service / ISO 9001 peuvent être, le cas échéant, effectués conjointement.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**3.3.1.2.3 Cas de la sous-traitance (cf. §1.3.2)**

Si le nombre de kms parcourus sous-traités ou le nombre d'heures travaillées sous-traitées est supérieur à 50% respectivement du nombre de kms parcourus réalisés ou du nombre d'heures travaillées réalisées dans l'activité concernée par la gamme de certification (en excluant les sous-traitants ayant obtenu la certification NF Service), les modalités de contrôles mises en œuvre par AFNOR Certification sont les suivantes :

- en supplément des contrôles habituels chez le demandeur, réalisation d'un contrôle du sous-traitant majeur pour chaque gamme concernée ;
- la durée de cet audit par sous-traitant audité est ajustée en fonction du nombre de lignes/sites gérés en sous-traitance ;
- le contrat de sous-traitance doit prévoir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR Certification (ou chaque sous-traitant joint une lettre d'engagement au dossier de demande de certification du demandeur adressé à AFNOR Certification – voir partie 8).

Les audits chez les sous-traitants sont facturés par AFNOR Certification au demandeur.

3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de fin de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- accord du droit d'usage de la marque NF Service
- refus du droit d'usage de la marque NF Service.

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

En cas de décision positive, AFNOR Certification accorde le droit d'usage de la marque NF Service et adresse au demandeur le certificat NF Service, émis pour une durée de 3 ans.

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans la partie 4 des présentes règles de certification.

Les informations relatives aux services certifiés sont disponibles sur le site www.marque-nf.com. Elles comprennent notamment :

- l'identification de l'activité certifiée
- les présentes règles de certification
- l'identification du titulaire
- les caractéristiques certifiées.

AFNOR Certification fournit sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

Lorsque le titulaire fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité.

Contestation de la décision :

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

Consultation éventuelle du Comité particulier :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique, etc.), AFNOR Certification peut présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

PARTIE 4

VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage

4.1 Les textes de référence

La communication sur les informations relatives à la certification de produits et de services est encadrée par le Code de la Consommation : celui-ci a pour objectif de rendre transparente pour les consommateurs et les utilisateurs, la signification des labels et marques de certification.

Ainsi, l'article R 115-2 du Code de la consommation stipule que :

"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, doivent obligatoirement être portés à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- *le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification ainsi que son adresse,*
- *l'identification du référentiel servant de base à la certification,*
- *les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."*

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées représente un avantage pour les utilisateurs du service et valorise la certification et son contenu.

Les articles 4, 11, 14 et 15 des règles générales de la marque NF Service précisent les conditions d'usage, les conditions de validité et les modalités de sanction.

Ces dispositions de marquage tiennent compte de l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

4.2 Le marquage

4.2.1 Principes généraux

L'utilisation du logo NF Service et la référence à la certification permettent de valoriser la qualité du service et les investissements du titulaire dans la qualité.

Les caractéristiques du logotype NF Service sont définies dans la charte graphique disponible dans l'espace client <https://www.espaceclient-certification.afnor.org/> :

✎ le logotype NF Service doit être associé à la raison sociale, aux coordonnées (adresse et/ou numéros de téléphone) et au périmètre de certification du titulaire

✎ il est réservé aux seuls services définis dans le certificat sans qu'il existe un quelconque risque de confusion,

✎ le titulaire utilise le logotype NF Service sur deux types de supports : les supports principaux (cf. §4.2.2) et les supports accessoires (cf. §4.2.3).

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

Pour une bonne interprétation du présent article, il est recommandé au titulaire de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque NF Service.

Le titulaire s'engage à respecter la charte graphique de la marque NF Service.

4.2.2 Les modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- le certificat qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client/consommateur
- les supports institutionnels fournis par AFNOR Certification que le titulaire de la marque NF Service peut mettre à disposition des clients,
- le site internet* du titulaire de la marque NF Service.

Le marquage sur les supports principaux doit contenir les **caractéristiques certifiées** suivantes :

Gammes « Réseau de transport », « Lignes majeures », « Lignes principales » et « Lignes de proximité » :

- prise en compte des attentes clients
- garantie de l'information disponible
- régularité / ponctualité
- propreté et état des infrastructures, équipements et modules de transport
- lutte contre la fraude
- attention portée aux clients
- gestion des réclamations clients
- mesure de la satisfaction clients.

Gamme « Transport scolaire » :

- prise en compte des attentes clients
- garantie de l'information disponible
- ponctualité
- état et propreté des modules de transport
- attention portée aux clients
- gestion des réclamations clients
- mesure de la satisfaction clients.

Gamme « Transport à la demande » :

- prise en compte des attentes clients
- garantie de l'information disponible
- ponctualité
- état et propreté des modules de transport
- module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite
- attention portée aux clients
- gestion des réclamations clients
- mesure de la satisfaction clients.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

Gamme « PEM » :

- prise en compte des attentes clients
- garantie de l'information disponible
- propreté et état des infrastructures et équipements
- attention portée aux clients
- gestion des réclamations clients
- mesure de la satisfaction clients.

Gamme « Parking relais » :

- prise en compte des attentes clients
- garantie de l'information disponible
- propreté et état des infrastructures et équipements
- attention portée aux clients
- gestion des réclamations clients
- mesure de la satisfaction clients.

Gamme « Service numérique » :

- prise en compte des attentes clients
- garantie de l'information disponible
- information de l'état du trafic
- gestion des réclamations clients
- mesure de la satisfaction clients.

Sur ces supports, le titulaire utilise un marquage complet – intégrant les exigences de l'article R115-2 du Code de la Consommation (cf. §4.1) - tel que défini ci-dessous :



Toutes les informations figurant dans le cadre ci-dessus doivent être reprises sur les supports principaux.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment. Le titulaire peut concevoir lui-même cette page sur son site ou demander à AFNOR Certification le lien profond vers les caractéristiques certifiées en ligne sur <http://www.boutique-certification.afnor.org/>.

4.2.3 Les supports accessoires

Ce sont tous les autres types de supports sur lesquels le titulaire envisage de communiquer à savoir :

- le papier à entête
- les formulaires de fax
- les enveloppes
- les cartes de visite
- les factures
- les plaquettes commerciales
- les véhicules / modules de transport
- les fiches horaires
- les points d'arrêt / stations / gares / pôles d'échange
- les encarts publicitaires / affiches (pages jaunes, annuaires, articles, panneaux).

Sur ces supports accessoires, doit figurer un **marquage simplifié** tel que défini ci-dessous :

**4.2.4 Interdiction de marquage**

Le marquage ne doit pas être apposé sur les vêtements, les cartons d'emballage des produits, les produits et tout support de nature à tromper le consommateur sur la nature de la certification.

4.2.5 Cas de la publicité radio, Télévision

Pour la **publicité télévisuelle**, l'utilisation du seul logotype NF Service est autorisée.

Lorsqu'il est fait référence à la certification NF Service dans des messages radios ou téléphoniques (ex. : message d'attente d'un répondeur), le titulaire devra porter à la connaissance du client l'intitulé de la marque et préciser, s'il y a lieu, l'activité certifiée.

Le demandeur doit **préalablement** soumettre à AFNOR Certification tous les éléments (story-board, etc.) où il est fait état de la marque NF Service.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

4.3 Les conditions de démarquage

Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de la marque NF Service entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

En conséquence, la marque NF Service ne doit plus apparaître dans la documentation, les supports, la publicité et les locaux.

4.4 Exemples d'application du marquage

4.4.1 Marquage complet

Exemple d'une plaque



<raison sociale de l'entité>



Transport de Voyageurs

(éventuellement la (les) gamme(s) de services)

Cette marque prouve la conformité à la norme NF EN 13816 et aux règles de certification NF281 et garantit que **A**

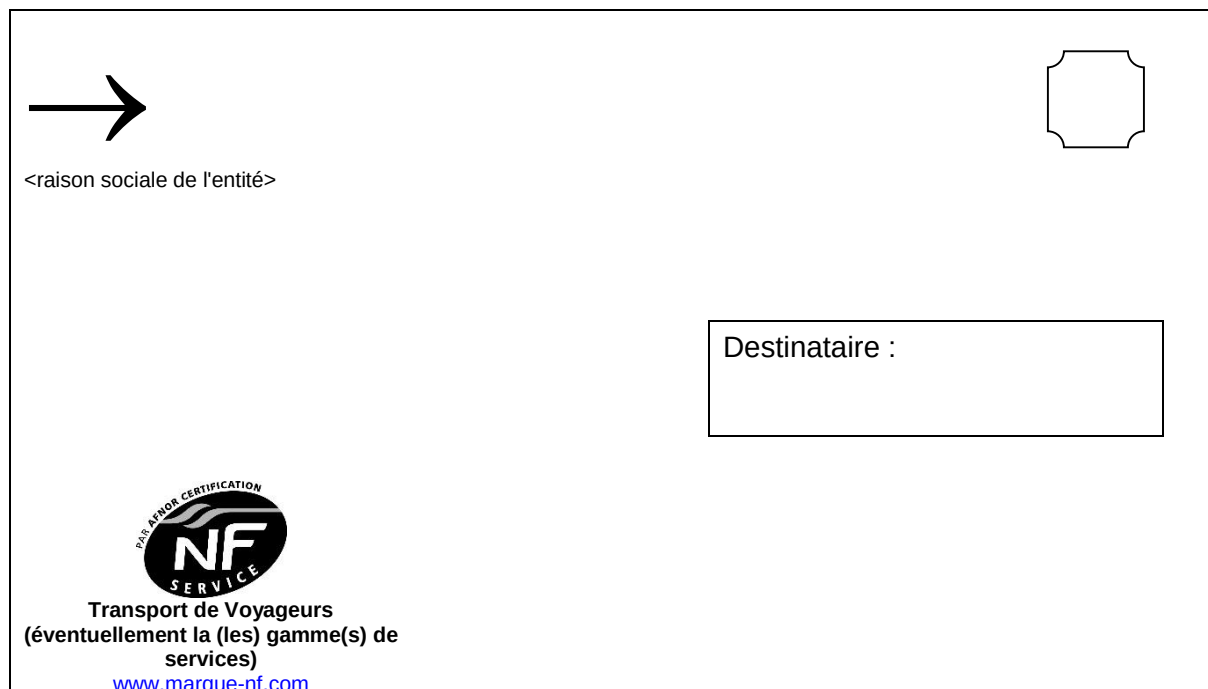
COMPLETER sont contrôlés régulièrement

par AFNOR CERTIFICATION – 11, rue Francis de Pressensé
93571 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

4.4.2 Marquage simplifié

Exemple des enveloppes



The diagram illustrates the layout of a simplified NF certification envelope. It features a large rectangular frame containing the following elements:

- Top Left:** A large right-pointing arrow.
- Below Arrow:** The text "<raison sociale de l'entité>" (legal entity name).
- Top Right:** A square placeholder for a stamp or seal.
- Bottom Left:** The NF Service logo, which includes the text "NF SERVICE" and "NF" in a stylized font. Below the logo, the text reads: "Transport de Voyageurs (éventuellement la (les) gamme(s) de services)" and the website "www.marque-nf.com".
- Bottom Right:** A rectangular box labeled "Destinataire :" (Recipient).

PARTIE 5

FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

- respecter les exigences définies dans la partie 2 ainsi que les modalités de marquage décrites dans la partie 4,
- mettre à jour annuellement son dossier de certification (cf. partie 8),
- informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

5.1 Les modalités de contrôles en suivi

5.1.1 Principes généraux

Les contrôles effectués en suivi ont pour objectif de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le titulaire répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

Pour la mise en œuvre du suivi, le titulaire doit adresser à AFNOR Certification la mise à jour de son dossier de certification (cf. §8.2).

Principe des contrôles de suivi :

Audits annuels sur un cycle de 3 ans – admission ou renouvellement puis deux audits de suivi – selon les modalités définies ci-dessous :

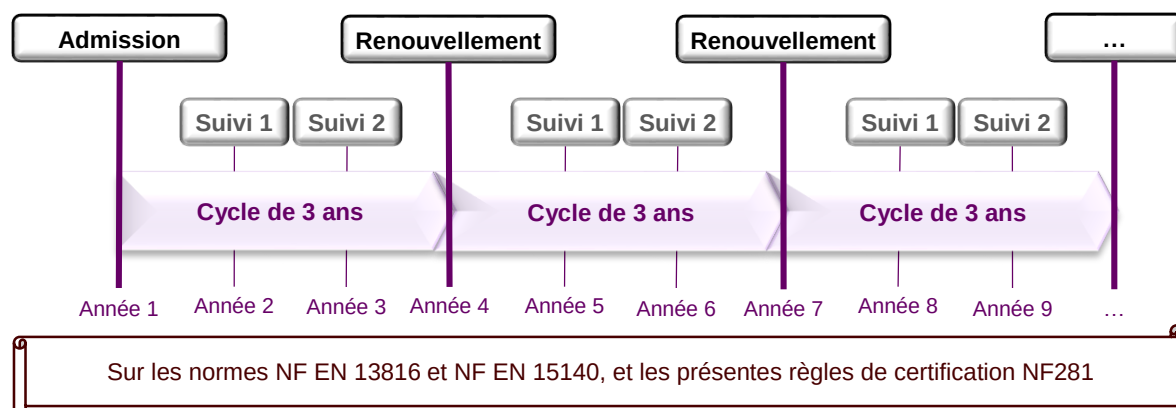


Figure 4 : Cycle de certification NF Service de Transport de Voyageurs.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

De la même manière qu'en admission, l'audit de suivi ou de renouvellement se décompose en trois parties :

- 1° la préparation de la visite sur site,
- 2° la visite sur site qui comprend :
 - audit de l'organisation et les responsabilités, de la mise en œuvre de la qualité de service,
 - analyse de l'évaluation de la qualité de services, en particulier des indicateurs,
 - visite de l'établissement et parcours client,
- 3° la rédaction du rapport d'audit.

En suivi, la visite sur site porte plus précisément sur :

- les non-conformités et points sensibles émis lors du précédent audit (vérification des actions mises en œuvre et de leur efficacité),
- les éventuelles évolutions (organisation, service de référence, etc.),
- les éléments définis en partie 2, sur **50% des critères⁶** obligatoires, spécifiques, complémentaires, et les axes de progrès définis,
- le parcours client est effectué sur un **échantillonnage de lignes⁶, défini comme $\sqrt{x}$** (arrondi à l'entier supérieur), et un **échantillonnage des sites opérationnels⁶, défini comme $0,6\sqrt{y}$** (arrondi à l'entier supérieur), x étant le nombre de lignes certifiées et y le nombre de sites opérationnels certifiés en suivi.

En renouvellement, la visite sur site porte plus précisément sur :

- les non-conformités et points sensibles émis lors du précédent audit (vérification des actions mises en œuvre et de leur efficacité),
- les éventuelles évolutions (organisation, service de référence, etc.),
- les éléments définis en partie 2, sur **2/3 des critères⁶** obligatoires, spécifiques, complémentaires, et les axes de progrès,
- le parcours client est effectué sur un **échantillonnage de lignes⁶, défini comme : x si $x \leq 4$, ou $x/2$ (arrondi à l'entier supérieur), si $x > 4$** , et un **échantillonnage des sites opérationnels⁶, défini comme $0,8\sqrt{y}$** (arrondi à l'entier supérieur).

Nota Bene : L'ensemble des critères doit être audité au cours d'un cycle de certification.

5.1.2 Les audits de suivi et de renouvellement

5.1.2.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

De même qu'à l'admission, l'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification et les normes NF EN 13816 (version 09/2002) et NF EN 15140 (version 07/2006). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par AFNOR Certification préalablement à l'audit.

⁶ L'échantillon des critères/lignes/sites opérationnels est établi de la façon suivante :

- 75% sélectionné en fonction des résultats des tableaux de bord, des observations du parcours client et des réclamations clients,
- 25% choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

AFNOR Certification peut également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

L'audit est réalisé entre 2 et 4 mois avant la date d'anniversaire du certificat. Si le nombre de jours d'audit est supérieur à 4, l'audit peut être réalisé par un ou plusieurs auditeurs.

L'auditeur et le titulaire fixent la date d'audit. Le programme d'audit est adressé au titulaire au moins 15 jours avant la date retenue.

Le titulaire facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au titulaire et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une fiche de fin d'audit est laissée au titulaire à l'issue de la réunion.

5.1.2.2 Durée de l'audit

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes §5.1.2.2.1 et 5.1.2.2.2 de la présente partie.

La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour. La préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit sont en sus.

5.1.2.2.1 Cas général (procédure classique)

Les parties de l'audit 1° et 3° sont combinées en « **Préparation et Rédaction de Rapport** », d'une **durée de 30% de la visite sur site**, arrondie au quart de journée supérieur, avec une **durée minimale de 1°jour**.

La **durée de la visite sur site** est définie comme suit :

Gamme	Durée de la visite sur site (arrondie au 0,25 j supérieur) (Cette durée peut être ajustée en fonction du temps de trajet sur la ligne.)	
	en suivi	en renouvellement
Réseau de transport Lignes majeures Lignes principales Lignes de proximité	1,25 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité	1,75 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité
Lignes de transport scolaire	1 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité	1,25 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité
Transport à la demande	1,25 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité	1,5 j + 1 h par ligne auditée (soit 0,125 j) + 0,25 j par site opérationnel audité

En cas de demande d'une gamme complémentaire (PEM, Parking relais, Service numérique), 0,5 jour d'audit sur site en suivi et 0,75 jour en renouvellement seront ajoutés (cette durée peut être ajustée en fonction du temps de parcours client).

Dans le cas d'une demande de plusieurs gammes, les durées s'ajoutent. Toutefois, les durées peuvent être ajustées selon l'unicité du Dossier Qualité et/ou RES et le temps de parcours client sur les lignes et sites audités.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Illustration du calcul de la durée d'audit :

Pour une entreprise ayant 4 agences et 1 centre d'appels, soit 5 sites opérationnels, et qui réalise des prestations de TPV sur la gamme « Lignes principales » sur 10 lignes :

	Durée (jours) en suivi	Durée (jours) en renouvellement
<i>Audit de la partie principale</i>	1,75 (pour un parcours client sur $\sqrt{10} \approx 4$ lignes)	2,5 (pour un parcours client sur $10/2 = 5$ lignes)
<i>Audits des sites opérationnels</i>	0,5 (pour $0,6\sqrt{5} \approx 2$ sites)	0,5 (pour $0,8\sqrt{5} \approx 2$ sites)
<i>Préparation + Rapport</i>	1	1,25
Total	3,25	4,25

5.1.2.2.2 Cas du demandeur certifié ISO 9001

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 des présentes règles de certification peuvent être prévus dans un système de management de la qualité certifié par un organisme certificateur reconnu par AFNOR Certification.

Si tel est le cas, le titulaire doit s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service Transport de Voyageurs.

En application des accords de reconnaissance conclus entre AFNOR Certification et d'autres organismes de certification, un titulaire de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 (version en vigueur) peut bénéficier de modalités de contrôle allégées selon 3 conditions :

- le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service ;
- le certificat de système est émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – voir signataires sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr) ;
- l'audit documentaire réalisé par AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.

Le titulaire doit dans ce cas fournir à AFNOR Certification les documents spécifiques demandés dans la partie 8 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification. Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôles sont allégées.

Les allègements peuvent porter sur les points suivants : fréquence des audits, contenu des audits, durée des audits, modalités de contrôle, etc.

Dans tous les cas, l'allègement peut être remis en cause si les conditions ayant autorisé l'allègement ne sont plus respectées.

Si les conditions sont remplies, l'audit de la partie système qualité central peut être réduit en fonction du recouvrement du périmètre de certification. Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. Les audits NF Service / ISO 9001 peuvent être, le cas échéant, effectués conjointement.

5.2 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au titulaire, dans un délai d'un mois à compter de la date de fin de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Le titulaire doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- reconduction droit d'usage de la marque NF Service
- retrait du droit d'usage de la marque NF Service.

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

En cas de décision positive lors d'un audit de suivi, AFNOR Certification adresse au titulaire un courrier de maintien de la certification. En cas de modification du périmètre de certification, AFNOR Certification adresse au titulaire le certificat NF Service, mis à jour, avec une date de fin de validité inchangée.

En cas de décision positive lors d'un audit de renouvellement, AFNOR Certification adresse au titulaire un courrier de renouvellement et le certificat NF Service, mis à jour et émis pour une durée de 3 ans.

Contestation de la décision :

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

Consultation éventuelle du Comité particulier :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique, etc.), AFNOR Certification peut présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

5.3 Modifications du dossier de demande

Le titulaire doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service. Selon le type de modification concernée, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires. Le tableau ci-dessous liste par type de modifications les actions respectives du titulaire et d'AFNOR Certification.

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Changement de représentant légal	• Informer AFNOR Certification	• Mise à jour du dossier de certification

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Changement de responsable qualité	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. §8.3)	• Mise à jour du dossier de certification
Perte de la certification ISO 9001	• Informer AFNOR Certification	• Audit de l'établissement dans les 3 mois
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. §8.3)	• Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale • Emission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale
Fusion/acquisition de titulaires de la marque NF Service NF281	• Informer AFNOR Certification • Si changement de raison sociale, fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Si non, mettre à jour le dossier de demande (cf. §8.3) • Établir un plan de transition en conséquence	• Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un plan de transition • Mise à jour du dossier de certification • Décision sur le plan de transition • Si décision positive, délivrance d'un certificat de transition • Réalisation d'audits (dits audits de transition) pour vérifier que le service est délivré et le plan de transition appliqué.
Changement de statut juridique	• Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (cf. §8.3)	• Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou le cas échéant à des contrôles spécifiques • Décision de retrait sous l'ancien statut • Décision d'admission sous le nouveau statut si les contrôles sont satisfaisants

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à ne pas faire usage de la certification NF Service sur les nouveaux éléments tant qu'AFNOR Certification ne lui a pas adressé le nouveau certificat de droit d'usage correspondant.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Extension de lignes ou de sites opérationnels au périmètre de certification

En cas d'extension du nombre de lignes ou de sites opérationnels gérés par le titulaire, les modalités de contrôle sont les suivantes.

- Une demande de modification est adressée à AFNOR Certification (cf. §8.3).
- Un audit complémentaire est réalisé dans les trois mois. Dans la mesure du possible, à l'occasion de cet audit complémentaire, AFNOR Certification réalise l'audit de suivi / renouvellement (la demande de suivi/renouvellement doit être envoyée (cf. §8.2)).
- La règle d'échantillonnage suivante s'applique :
 - 2 échantillonnages sont réalisés indépendamment sur les lignes ou sites déjà présents dans le périmètre de certification et sur les nouvelles lignes ou nouveaux sites dans le périmètre de certification ;
 - l'échantillonnage des lignes et sites existants respecte les règles présentée au §5.1.2.2 ;
 - l'échantillonnage des nouvelles lignes et nouveaux sites est réalisé comme pour certification initiale qui serait réalisée sur ces lignes et sites, cf. §3.3.1.

Tableau 2 : Règles d'échantillonnage en cas d'extension de lignes

Type d'audit	Admission	Suivi 1	Suivi 2	Renouvellement
Nombre de lignes	x_1	x_1+x_2	$x_1+x_2+x_3$	$x_1+x_2+x_3+x_4$
Echantillon-nage	• si $x_1 \leq 4$, x_1 • si $x_1 > 4$, $0,5x_1$	• si $x_2 \leq 4$, $\sqrt{x_1+x_2}$ • si $x_2 > 4$, $\sqrt{x_1+0,5x_2}$	• si $x_3 \leq 4$, $\sqrt{(x_1+x_2)+x_3}$ • si $x_3 > 4$, $\sqrt{(x_1+x_2)+0,5x_3}$	• si $(x_1+x_2+x_3) \leq 4$ et $x_4 \leq 4$, $(x_1+x_2+x_3)+x_4$ • si $(x_1+x_2+x_3) \leq 4$ et $x_4 > 4$, $(x_1+x_2+x_3)+0,5x_4$ • si $(x_1+x_2+x_3) > 4$ et $x_4 \leq 4$, $0,5(x_1+x_2+x_3)+x_4$ • si $(x_1+x_2+x_3) > 4$ et $x_4 > 4$, $0,5(x_1+x_2+x_3)+0,5x_4$

Tableau 3 : Règles d'échantillonnage en cas d'extension de sites opérationnels

Type d'audit	Admission	Suivi 1	Suivi 2	Renouvellement
Nombre de sites	y_1	y_1+y_2	$y_1+y_2+y_3$	$y_1+y_2+y_3+y_4$
Echantillon-nage	$\sqrt{y_1}$	$0,6\sqrt{y_1+y_2}$	$0,6\sqrt{(y_1+y_2)+y_3}$	$0,8\sqrt{(y_1+y_2+y_3)+y_4}$

- Le titulaire s'engage à ne pas utiliser la certification NF Service sur les lignes ou sites opérationnels concernés par les modifications tant qu'AFNOR Certification ne lui a pas adressé le nouveau certificat correspondant.

Extension du champ de certification (ajout de gammes de service)

Les règles d'admission s'appliquent (cf. partie 3).

L'unicité du Dossier Qualité et l'harmonisation des RES sont recommandées.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Modification des conditions de réalisation du service

Le titulaire doit informer AFNOR Certification des travaux sur les installations ou dans leurs environnements pouvant avoir une incidence sur la certification NF Service.

Après analyse de la nature et des conséquences de ces travaux sur la qualité du service rendu, AFNOR Certification peut décider de maintenir ou de suspendre la certification. (cf. tableau ci-après). Un audit complémentaire après travaux peut être réalisé.

Tableau 4 : Dispositions en cas de travaux

Durée des travaux	Nature (éléments essentiels à fournir dans le cadre du processus de certification)	Décision si	
		Service interrompu	Changement de l'offre de service
Cas 1 : durée ≤ 4 semaines (consécutives ou pas)	1. Courrier au CT comprenant : les objectifs des travaux, le descriptif et la durée. 2. Information voyageurs : durée des travaux, perturbations prévues, service de remplacement le cas échéant et impact sur le service rendu. 3. Suivi qualité systématique du service modifié. 4. ECM : report des mesures post-travaux si envisageable ou neutralisation de la mesure pendant la durée des travaux.	Suspension	Maintien
Cas 2 : 4 semaines < durée ≤ 12 semaines	Non consécutives : idem cas n°1.	Suspension	Maintien
	Consécutives : Cas 1 + avis du Comité Tripartite sur le maintien ou la suspension de la démarche de certification + identification des services impactés : - incidence sur l'offre de service impactée (%), - incidence sur le flux voyageur (%).	Suspension	Décision au cas par cas en fonction des éléments fournis et de l'avis du CT
Cas 3 : 12 semaines < durée ≤ 12 mois	Cas 1 + Cas 2 + fournir à AFNOR Certification la planification des travaux avant leur réalisation (lisibilité et anticipation dans la planification annuelle des audits de suivi).	Suspension	Décision au cas par cas en fonction des éléments fournis et de l'avis du CT

A noter qu'au-delà de 12 mois de travaux continus, le retrait du certificat est systématique.

Dans tous les cas, l'auditeur lors de la visite suivante contrôlera les modalités d'organisation mises en place pour gérer les travaux, ainsi que les modalités d'information des voyageurs et de l'autorité organisatrice.

Modifications autres

Dans les cas non prévus dans le tableau précédent, AFNOR Certification détermine, sur la base des documents transmis par le titulaire, si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un contrôle supplémentaire.

En fonction des résultats de l'instruction, le Directeur Général d'AFNOR Certification prend l'une des deux décisions suivantes : maintien du droit d'usage ou refus du droit d'usage.

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFNOR Certification

L'Association Française de Normalisation est propriétaire de la marque NF Service et en a concédé à AFNOR Certification une licence d'exploitation exclusive.

A ce titre, **AFNOR Certification** assure la responsabilité de l'application des présentes règles de certification et de toute décision prise dans le cadre de celles-ci.

Les coordonnées sont :

AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Un « **Comité de la marque NF** » a été institué auprès du Conseil d'administration d'AFNOR Certification qui traite de toute question d'ordre général intéressant la marque NF Service et donne son avis au Conseil d'Administration d'AFNOR Certification sur les divers points prévus au § 6.2 des Règles Générales de la marque NF Service.

AFNOR Certification veille auprès de tous les intervenants à ce que leur mission soit correctement remplie au regard du rôle et des attributions ci-après définies de chacun d'eux.

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

- Le **Directeur Général d'AFNOR Certification** : il approuve les présentes règles de certification et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application desdites règles de certification.
- L'**ingénieur certification** : il est responsable de l'application des présentes règles de certification et de leur évolution (notamment par leur révision régulière), de l'évaluation des résultats des contrôles ainsi que de la commercialisation de la prestation de certification.
- Le **technicien** en certification : il est chargé de l'instruction des demandes de certification, de la planification des contrôles et du suivi des dossiers clients.
- L'**auditeur** : il a pour mission de vérifier sur site le respect effectif des exigences définies dans les règles de certification.

6.2 Comité Particulier

AFNOR Certification met en place un comité appelé Comité Particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés. Ce comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service.

Il a pour missions :

- de contribuer au développement de la marque NF Service,
- de valider les règles de certification et leurs évolutions,
- de donner son avis sur les dossiers présentant des difficultés d'interprétation à AFNOR Certification ou faisant l'objet d'une contestation,
- de donner son avis sur les projets d'actions de communication ou de promotion relatives à l'application NF Service.

Les avis du Comité Particulier sont établis par consensus.

Les membres de ce comité s'engagent à exercer leur fonction en toute impartialité et à garder la confidentialité des informations - notamment à caractère individuel - qui lui sont communiquées. L'ingénieur certification est tenu de prendre les dispositions particulières permettant d'assurer la confidentialité des dossiers de demandeur ou de titulaire présentés au sein du comité (sauf pour les cas de contestation / recours).

Principes de fonctionnement du Comité Particulier :

La durée du mandat des membres est généralement de trois ans, renouvelée par tacite reconduction.

Le Comité Particulier se réunit au minimum une fois par an et aussi souvent que nécessaire.

Composition du Comité Particulier NF Service appliquée au Transport de Voyageurs :

1 Président (choisi parmi les membres d'un collège)

1 Vice-président (AFNOR Certification)

COLLEGE « PRESTATAIRES »

4 à 7 représentants d'opérateurs de transport public de voyageurs

1 représentant de l'Union des Transport Publics et Ferroviaires (UTP)

COLLEGE « CLIENTS / UTILISATEURS »

2 à 4 représentants d'associations de consommateurs agréées

COLLEGE « AUTORITES ORGANISATRICES »

2 à 3 représentants d'autorités organisatrices

1 représentant du GART

COLLEGE « EXPERTS / ADMINISTRATIONS »

1 à 2 représentants des pouvoirs publics

1 représentant d'AFNOR Normalisation

1 à 2 représentants d'un organisme de formation, de mesures

Condition : engagement de l'organisation professionnelle à avoir des adhérents titulaires dans les 2 ans qui suivent l'approbation des présentes règles.

6.3 Comité Tripartite

Le Comité Tripartite (CT) est mis en place dans le cadre de la démarche de certification NF Service « Transport de Voyageurs » pour permettre aux parties prenantes – Opérateur de transport, Donneurs d'ordre et Représentants des Voyageurs – ayant des intérêts dans le transport public de voyageurs de les faire converger vers un but commun : la satisfaction des voyageurs sur le bassin de mobilité concerné.

Composition du Comité Tripartite :

Le demandeur doit mettre en place et organiser un Comité Tripartite constitué de 3 collèges :

- des donneurs d'ordre publics ou privés : les autorités organisatrices (plusieurs AO peuvent être concernées par la démarche de certification) – ou d'un représentant national de leurs intérêts – ou les entreprises déléguant le transport pour une prestation de TPV,
- d'un ou plusieurs représentants des voyageurs,
- et de lui-même.

➤ **Collège « Donneurs d'ordre »**

L'Autorité Organisatrice, donneur d'ordre public, est une commune, un groupement de communes (communauté de communes, d'agglomération), un département, une région, un établissement public qui est responsable de l'organisation du transport collectif sur le territoire concerné ; ou à défaut un représentant national des intérêts des Autorités Organisatrices responsables du transport collectif de voyageurs.

Le donneur d'ordre privé est une entreprise déléguant le transport de ses salariés et visiteurs à un transporteur.

➤ **Collège « Représentant de voyageurs »**

Le collège « Représentant de voyageurs » représente les intérêts des usagers des transports. A ce titre, il doit répondre à des impératifs de légitimité spécifiques :

- instance locale de l'une des associations nationales agréées (<http://www.conso.net>),
- association locale, régionale ou départementale agréées par le ministère chargé de la Consommation,
- association membre de l'une des associations énoncées ci-dessus,
- association nationale agréée,
- fédération ou confédération d'associations d'habitants de type comité de quartier (CIL, CIQ, CQ...) reconnue d'utilité publique,
- représentant de parents d'élèves dans le cadre du transport scolaire (si possible d'une fédération ou association).

Si l'ensemble de ces exigences ne peuvent être tenues, le demandeur peut exceptionnellement et après information et motivation auprès d'AFNOR Certification, et dans une optique de continuité de la démarche de certification faire appel à candidature auprès de voyageurs abonnés/réguliers du réseau de transport concerné par la certification.

Le demandeur s'assurera de la bonne connaissance du réseau de transport du/des voyageurs sélectionnés pour siéger au CT et sera en charge de l'informer de la nature de ses missions et de la démarche de certification (sensibilisation aux exigences de la marque NF Service).

Partie 6 : Les intervenants**➤ Collège « Opérateur de transport »**

Le collège « Opérateur de transport » doit être composé au minimum du coordinateur qualité et/ou du ou des responsables de lignes et/ou services concernés par la démarche de certification et, dans la mesure du possible, du directeur du réseau/activité ou de son représentant.

Les membres des différents collèges du Comité Tripartite sont désignés par leur entité et approuvés par l'opérateur, conformément à la réglementation en vigueur, suivant :

- leur compétence dans le domaine du transport collectif de voyageurs,
- leur compétence dans le domaine de la qualité,
- leur disponibilité pour s'investir et assister aux réunions.

Le Comité Tripartite peut accueillir et faire intervenir des partenaires externes ayant un impact direct ou indirect sur la qualité de service certifiée.

Principes de fonctionnement du Comité Tripartite :

Les éléments de fonctionnement doivent être consolidés dans un règlement intérieur du Comité Tripartite.

- Les membres du Comité Tripartite définissent le mode de scrutin utilisé, tout en garantissant l'équilibre des voix entre les différents collèges (1 voix par collège est recommandée).
- Les membres du Comité Tripartite sont soumis au respect de la confidentialité. Ils ne peuvent faire état des éléments abordés lors des réunions à une quelconque entité ou personne extérieure sans concertation avec l'opérateur. L'ensemble des documents adressés ou remis aux membres du Comité Tripartite sont confidentiels.
- Le Comité Tripartite doit se réunir au minimum 1 fois par an, afin d'analyser :
 - les résultats de l'audit réalisé par AFNOR Certification,
 - les actions correctives engagées par le demandeur pour répondre aux écarts relevés lors des audits et améliorer la qualité du service rendu aux voyageurs,
 - l'opportunité de faire évoluer le Recueil des Engagements de Service.
- Le Comité Tripartite doit approuver le Recueil des Engagements de Service et donner un avis sur les principes de mesure (à minima périodicité et mode d'observation).

Nota : Lorsque des indicateurs qualité communs sont utilisés dans une relation contractuelle entre une autorité organisatrice de transport et un opérateur, il est recommandé que les processus de mesure soient pris en compte par les parties contractantes et convenus entre elles (cf. §5.1 de la NF EN 15140 (version 07/2006)).

Les documents de preuve de l'approbation du RES par le CT sont les comptes-rendus consignants les discussions, la liste de présence émargée et le Recueil des Engagements de Service modifié, le cas échéant.

Lors de la modification du RES, si la proposition concerne l'intégration d'un nouvel engagement, tous les membres du CT doivent l'approuver pour que la proposition soit adoptée (adoption à l'unanimité). Si la proposition concerne l'étendue d'un critère ou l'augmentation de sa performance, plus de 50% des membres du CT (ou majorité + 1, pour éviter les soucis en cas de nombre impair) doivent l'approuver (adoption à la majorité absolue).

Partie 6 : Les intervenants

Si cela est nécessaire, le demandeur peut, en dehors de la réunion annuelle du Comité Tripartite, faire une consultation écrite pour la révision du Recueil des Engagements de Service. Dans ce cas, le demandeur doit faire la preuve de l'accord écrit de l'ensemble des membres du CT.

En cas de désaccord de l'une des parties, le demandeur doit obligatoirement réunir le CT en séance plénière et apporter la preuve du consensus final sur la révision du Recueil des Engagements de Service.

En cas de désaccord d'un ou plusieurs membres du CT, le Comité de Marque peut être saisi pour avis.

En cas de blocage majeur au sein du CT entraînant une obligation de suspension du processus de certification, un collège d'experts (association nationale de consommateurs, représentants d'AO, organisme certificateur) au sein du Comité de Marque et sur demande de l'opérateur peut être saisi pour avis. Cet avis sera rendu au Comité Tripartite après examen du dossier et échange avec les parties intéressées.

Pour éviter tout conflit d'intérêt entre titulaires dans le cadre d'une demande d'expertise, le collège prestataire est désigné comme représentant des titulaires.

PARTIE 7

LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION

La présente partie a pour objet de définir les prestations afférentes à la certification NF Service et de décrire les modalités de recouvrement.

La certification NF Service comprend les prestations suivantes :

- instruction de la demande,
- visite d'audit,
- droit d'usage de la marque NF Service,
- contrôles supplémentaires,
- promotion.

7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Droit d'inscription (développement et mise en place d'une application)	Mise en place de l'application de la marque NF Service dont l'élaboration des règles de certification	Un droit d'inscription est versé par le demandeur lors de la première demande de droit d'usage de la marque NF Service.
Etude de recevabilité	Prestation comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les auditeurs, l'évaluation des résultats de contrôles	Le versement du montant de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Fonctionnement de l'application de certification / Gestion annuelle	Prestations de gestion des dossiers des produits et/ou services certifiés et des titulaires, d'établissement des listes de services certifiés, d'évaluation des résultats de contrôles Cette prestation contribue au fonctionnement général de la marque NF Service (systèmes qualité, gestion du comité certification)	Le versement du montant de ces prestations est facturé annuellement, sur la base d'un forfait.

Partie 7 : Les prestations de certification

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Visite d'audit	Prestations comprenant la préparation de la visite, la visite elle-même ainsi que le rapport de visite A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement sauf si forfaitisés	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé ou reconduit.
Droit d'usage de la marque NF	Ce droit d'usage versé à AFNOR Certification contribue : • à la défense de la marque NF Service : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des recours, prestations de justice • à la contribution à la promotion générique de la marque NF Service	Droit d'usage annuel de la marque NF Service facturé au titulaire après certification du service Lorsque la marque NF Service est accordée en cours d'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivants la décision d'accord du droit d'usage.
Contrôles supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants ou en dehors (réclamations clients, actualités...)	Prestations à la charge du demandeur/titulaire.

7.2 Recouvrement des prestations

Les prestations définies ci-dessus sont facturées par AFNOR Certification au demandeur / titulaire (cf. livret de tarification en vigueur).

AFNOR Certification est habilité à recouvrer l'ensemble des prestations.

Le demandeur / titulaire doit s'acquitter de ces prestations dans les conditions prescrites : toute défaillance de la part du demandeur / titulaire fait en effet obstacle à l'exercice par AFNOR Certification des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre des présentes règles de certification.

Partie 8 : Composition du dossier de certification

PARTIE 8

LE DOSSIER DE CERTIFICATION

L'objet de cette partie est de faciliter au demandeur de la certification NF Service la constitution de son dossier en lui donnant tous les renseignements nécessaires à l'établissement et à la mise à jour de son dossier de demande de certification.

Il existe trois types de dossiers :

- **dossier d'admission** : il émane d'une entité n'ayant pas de droit d'usage de la marque NF Service (cf. parties 1 à 3 du présent document)
- **dossier de suivi/renouvellement** : il émane d'un titulaire et concerne la mise à jour des éléments de son dossier d'admission afin d'assurer la mise en œuvre des contrôles de suivi (cf. partie 5 du présent document)
- **dossier de modification** : il émane d'un titulaire et concerne, soit une extension ou une réduction de sa certification, soit un maintien de sa certification (cf. partie 5 du présent document)

8.1 Dossier d'Admission

Le dossier de demande de certification doit être adressé à AFNOR Certification et doit contenir les éléments décrits ci-dessous.

Tableau 5 : Eléments du dossier d'admission

Intitulé du document	Désignation
Formule de demande de certification	LETTRE TYPE 1
Fiche de renseignement	FICHE 1
Dossier technique composé de : • Dossier Qualité, incluant la composition du Comité Tripartite, • Recueil des Engagements de Service, ainsi que les preuves de validation, • Tableau de bord des mesures réalisées, • Pour la gamme PEM, accord entre les parties prenantes du site d'échanges.	FICHE 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 4

Partie 8 : Composition du dossier de certification

LETTRE-TYPE 1
FORMULE DE DEMANDE DE CERTIFICATION

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Directeur Général
AFNOR Certification
11 rue Francis Préssensé
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : NF 281 « Transport de Voyageurs »
Demande de certification pour la gamme < désignation de la gamme conformément au § 1.2 >

Monsieur le Directeur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Service pour l'activité de Transport de Voyageurs, gamme < désignation de la gamme conformément au § 1.2 >, exercée par :

- < identification du demandeur >
- < raison sociale >
- < adresse de l'établissement principal >.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF 281 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je m'engage à :

- recevoir un auditeur désigné par AFNOR Certification et chargé d'instruire mon dossier et à lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
 - visiter les locaux professionnels de mon établissement,
 - inspecter les moyens dont je dispose,
 - interroger librement le personnel de mon établissement ayant un rôle dans la réalisation du service ;
- informer systématiquement AFNOR Certification de toute modification d'organisation intervenant dans mon entreprise, ayant une incidence directe ou indirecte sur la certification.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature du représentant
légal du demandeur

Partie 8 : Composition du dossier de certification**FICHE 1
FICHE DE RENSEIGNEMENT**

A compléter par le demandeur

ETABLISSEMENT PRINCIPAL

- Raison sociale :
- Dénomination(s) commerciale(s) :
- Statut juridique :
- Date de début d'activité effective :
- Date de création (si différente) :
- Code NAF :
- Représentant légal (nom et qualité) :
- Responsable du projet qualité (nom, tél., mail) :
- Appartenance à un syndicat ou organisation professionnelle, si oui le(la) citer :
- Coordonnées : adresse, n° de téléphone, fax, site internet
- Nature de l'activité de l'établissement principal :
 - ☐ Gamme « Lignes majeures »
 - ☐ Gamme « Lignes de proximité »
 - ☐ Gamme « Lignes de transport scolaire »
 - ☐ Gamme « PEM »
 - ☐ Gamme « Lignes principales »
 - ☐ Gamme « Réseau de transport »
 - ☐ Gamme « Transport à la demande »
 - ☐ Gamme « Parking relais »
 - ☐ Gamme « Service numérique ».

SIÈGE SOCIAL (si siège social différent de l'établissement principal)

- Coordonnées : adresse, n° de téléphone, fax, site internet
- Nature de l'activité du siège social :
 - ☐ Gamme « Lignes majeures »
 - ☐ Gamme « Lignes de proximité »
 - ☐ Gamme « Lignes de transport scolaire »
 - ☐ Gamme « PEM »
 - ☐ Gamme « Lignes principales »
 - ☐ Gamme « Réseau de transport »
 - ☐ Gamme « Transport à la demande »
 - ☐ Gamme « Parking relais »
 - ☐ Gamme « Service numérique ».

SITES OPERATIONNELS

Nombre de sites opérationnels :

Identification des sites opérationnels (à renseigner pour chaque établissement)

- Adresse :
- Interlocuteur :
- Activité :
- Définition du lien entre l'établissement principal demandeur et le site opérationnel :

AUTRES SERVICES PROPOSES (non couverts par la norme NF EN 13816)

A préciser

Partie 8 : Composition du dossier de certification**FICHE 2
COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE**

A adresser avec la demande

1 – Documents réglementaires / administratifs :

- Extrait Kbis
- Récépissé de déclaration effectuée auprès de la CNIL (le cas échéant)

2 – Documents contractuels et commerciaux

- Document / Plaquette de présentation de l'entreprise
- Plan du réseau
- Plan de certification, si certification progressive des lignes d'une même gamme

3 – Documents d'organisation

- Dossier Qualité
- Hiérarchisation des lignes du réseau (en lignes majeures, principales, de proximité), le cas échéant
- Recueil des Engagements de Service
- Preuves de validation du Recueil des Engagements de Service
- Documentation relative à la mesure
- Tableaux de bord présentant les résultats sur la période écoulée
- Liste des partenaires et sous-traitants (avec taux de sous-traitance)
- Organigramme fonctionnel
- Règlement intérieur du Comité Tripartite

4 – Documents d'information générale (le cas échéant)

- Certificat de système de management (ex : ISO 9001, ISO 14001)
- Dernier rapport d'audit, si organisme de certification différent d'AFNOR Certification.

Partie 8 : Composition du dossier de certification**FICHE 3
FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE**

A compléter

DESCRIPTION DES MOYENS DE L'ENTREPRISE**Moyens humains**

- Nombre de salariés total :
- Nombre de salariés pour :
 - Gamme « Lignes majeures » :
 - Gamme « Lignes principales » :
 - Gamme « Lignes de proximité » :
 - Gamme « Réseau de transport » :
 - Gamme « Lignes de transport scolaire » :
 - Gamme « Transport à la demande » :
 - Gamme « PEM » :
 - Gamme « Parking relais » :
 - Gamme « Service numérique » :

Pour les lignes concernées

- Nombre de modules de transport en service total et aux heures de pointe :
- Nombre de conducteurs, le cas échéant :
- Les véhicules et le personnel sont-ils dédiés aux lignes ?
- Fréquentation :
- Parcours :
- Durée du parcours :
- Nombre de kms sous-traités / nombre de kms réalisés :

Pour les sites opérationnels

- Effectif :
- Horaires d'ouverture :
- Nombre d'heures travaillées sous-traitées / nombre d'heure travaillées :

Moyens matériels

- Description des locaux : fournir un état des lieux descriptif
- Matériels / outillage :
- Moyens de communication :

Autres certificats obtenus ou qualifications :

Partie 8 : Composition du dossier de certification

FICHE 4
INFORMATIONS SUR LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE
DE LA CERTIFICATION NF SERVICE

A compléter

Avez-vous fait appel à un organisme extérieur de conseil ?

Oui ☐

Non ☐

Si oui, indiquer le ou les noms de ces organismes et les prestations assurées par ces organismes :

Type de prestation	Date	Organisme concerné
☐ Pré-audit		
☐ Formation préciser :		
☐ Conseil / accompagnement		
☐ Autres préciser :		

Date

Nom et signature du demandeur

Partie 8 : Composition du dossier de certification

8.2 Dossier de Suivi / Renouvellement

Tableau 6 : Eléments du dossier de suivi et renouvellement

Intitulé du document	Désignation
Formule de demande de maintien de certification	LETTRE TYPE 2
Fiche de renseignement	FICHE 1 (cf. §8.1)
Dossier technique composé de : • Dossier Qualité, incluant la composition du Comité Tripartite, • Recueil des Engagements de Service, ainsi que les preuves de validation, • Tableau de bord des mesures réalisées, • Pour la gamme PEM, accord entre les parties prenantes du site d'échanges.	FICHE 2 (cf. §8.1)
Fiche d'activité de service	FICHE 3 (cf. §8.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 4 (cf. §8.1)

Partie 8 : Composition du dossier de certification

LETTRE-TYPE 2
FORMULE DE DEMANDE DE MAINTIEN DE CERTIFICATION

A établir sur papier à en-tête du titulaire

Monsieur le Directeur Général
AFNOR Certification
11 rue Francis Préssensé
93571 Saint Denis La Plaine

Objet :NF 281 « Transport de Voyageurs »
Demande de maintien de certification pour la gamme < désignation de la
gamme conformément au § 1.2 >

Monsieur le Directeur,

J'ai l'honneur de demander le maintien du droit d'usage de la marque NF Service pour l'activité de Transport de Voyageurs, gamme < désignation de la gamme conformément au § 1.2 >, exercée par :

- < identification du demandeur >
- < raison sociale >
- < adresse de l'établissement principal >.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF 281 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je m'engage à :

- recevoir un auditeur désigné par AFNOR Certification et chargé d'instruire mon dossier et à lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
 - visiter les locaux professionnels de mon établissement,
 - inspecter les moyens dont je dispose,
 - interroger librement le personnel de mon établissement ayant un rôle dans la réalisation du service ;
- informer systématiquement AFNOR Certification de toute modification d'organisation intervenant dans mon entreprise, ayant une incidence directe ou indirecte sur la certification.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature du représentant
légal du demandeur

Partie 8 : Composition du dossier de certification

8.3 Dossier de Modification

Tableau 7 : Eléments du dossier de modification

Intitulé du document	Règle de mise à jour	Désignation
Formule de demande de modification de certification	A chaque modification	LETTRE TYPE 3
Fiche de renseignement	A chaque modification	FICHE 1 (cf. §8.1)
Dossier technique composé de : • Dossier Qualité, incluant la composition du Comité Tripartite, • Recueil des Engagements de Service, ainsi que les preuves de validation, • Tableau de bord des mesures réalisées, • Pour la gamme PEM, accord entre les parties prenantes du site d'échanges.	A chaque modification A chaque modification A chaque modification A chaque modification	FICHE 2 (cf. §8.1)
Fiche d'activité de service	A chaque modification	FICHE 3 (cf. §8.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	En cas d'extension	FICHE 4 (cf. §8.1)

Partie 8 : Composition du dossier de certification**LETTRE-TYPE 3
FORMULE DE DEMANDE DE CERTIFICATION**

A établir sur papier à en-tête du titulaire

Monsieur le Directeur Général
AFNOR Certification
11 rue Francis Préssensé
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : NF 281 « Transport de Voyageurs »
Demande de modification de certification pour la gamme < désignation de la
gamme conformément au § 1.2 >

Monsieur le Directeur,

En tant que

En tant que titulaire de la marque NF Service pour l'activité de Transport de Voyageurs, gamme < désignation de la gamme conformément au § 1.2 >, sous le numéro de certificat, j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

- Modifications juridiques : (préciser : acquisition, fusion, changement de représentant légal, etc.)
- Modifications commerciales : (préciser : changement ou ajout de dénomination(s) ou de marques(s), etc.)
- Extension du champ :
- Extension du périmètre :
- Autres : à préciser.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF 281 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature du représentant
légal du demandeur

PARTIE 9

LEXIQUE

9.1 Définitions relatives à la profession (complément de la norme)

Axe de progrès :

Orientation de développement stratégique dans une démarche d'amélioration du service de TPV.

Critère obligatoire :

Engagement de base du service de TPV, commun à tous les opérateurs de transport, défini dans le présent référentiel.

Critère spécifique :

Engagement de service spécifique à l'opérateur de transport. C'est un service supplémentaire fourni par l'opérateur de transport aux voyageurs.

Critère complémentaire :

Engagement de service en phase de déploiement, en tests. Il tend à devenir un critère spécifique s'il est pertinent et mesurable.

Pôle d'Echanges Multimodal (PEM) :

Périmètre d'un service d'échanges visant à assurer la continuité de déplacement du client lors de son passage d'un module de transport à un autre. Il comprend les services nécessaires à la poursuite de son voyage. Il peut intégrer des services diversifiés accessibles à tout public.

Il s'agit par exemple d'une aérogare, d'une station ou d'une gare (routière ou ferroviaire) de correspondance inter modulaire ou intermodale.

Seuil d'inacceptabilité :

Niveau sous lequel la certification n'est pas délivrée ou est suspendue.

Site opérationnel :

Site d'exploitation ou site des services associés (exemples : agences commerciales, centre d'appels) qui exerce une partie de l'activité de TPV, entrant dans le champ de certification.

Transport Public de Voyageurs (TPV) :

Services présentant les caractéristiques suivantes : ouverts à toute personne, qu'elle voyage seule ou en groupe ; communiqués au public ; horaires ou fréquences, ainsi que périodes d'exploitation définis ; itinéraires connus et arrêt en des points définis ou points de départ et d'arrivée fixes ou zones desservies bien délimitées ; assurés en continu ; et tarif publié.

L'expression n'est pas limitée selon le mode de transport, le propriétaire du module de TPV et de l'infrastructure, la durée du voyage, l'éventuelle nécessité d'une réservation préalable, ou le mode de paiement du voyage, le statut juridique des acteurs responsables du service.

Partie 9 : Lexique

Selon l'article L. 1000-3 du code des transports, sont considérés comme transports publics tous les transports de personnes ou de marchandises, à l'exception des transports qu'organisent pour leur propre compte, des personnes publiques ou privées.

Conformément aux textes européens, la distinction entre transport public ou privé repose sur le fait qu'il soit organisé par une personne pour le compte d'autrui (transport public) ou pour son compte propre (transport privé).

Transport urbain :

Le transport urbain est défini selon le décret 2015-1610 du 08/12/2015 en fonction de l'espacement moyen des arrêts et la variation de la fréquence de passage, à savoir : respectivement, un espacement moyen des arrêts inférieur ou égal à 500 mètres et un ratio entre la fréquence en heure de pointe et la fréquence en heure creuse inférieur ou égal à 2,5.

9.2 Définitions relatives à la certification de service

Accord du droit d'usage de la marque NF Service :

Autorisation donnée par le Directeur Général d'AFNOR Certification à un demandeur d'apposer la marque NF Service. Cet accord est matérialisé par un certificat (ou décision de certification).

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée (§ 3.6.5 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (§ 3.9.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Avertissement :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le titulaire est invité à corriger les défauts constatés dans un délai donné.

Demande :

Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage de la marque NF Service, déclare connaître et s'engage à respecter les présentes règles de certification dans leur totalité.

Demandeur :

Entité juridique demandant une certification NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service aux présentes règles de certification.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient (§ 3.7.2 – norme NF EN ISO 9000 : 2005). Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Partie 9 : Lexique**Droit d'usage de la Marque NF Service :**

Droit accordé par AFNOR Certification à un organisme d'utiliser la marque NF Service pour ses services conformément aux Règles générales et aux Règles de certification.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (§3.7.6 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Etablissement :

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes ...) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le droit d'usage de la marque NF Service est étendu à un nouveau service ou à un service modifié.

Gamme (de service) :

Catégorie d'activités de service proposée par un établissement. Dans le cas présent, il s'agit de : Réseau de transport, Lignes majeures, Lignes principales, Lignes de proximité, Lignes de transport scolaire, Transport à la demande, PEM, Parking relais et Service numérique.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis (§2.1 – norme FD X 50-171). Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : Un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre.

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Manuel qualité (appelé Dossier Qualité dans le présent document) :

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme (§3.7.3 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Note :

♦ Le manuel qualité doit contenir au minimum :

- l'organisation et les responsabilités (partie 2 - § 2.1)
- les modalités de mise en œuvre du service (partie 2 - §2.2)
- la maîtrise des sous-traitants (partie 2 - §2.2.2)
- la gestion du personnel (partie 2 - §2.2.3)
- la gestion des documents qualité (partie 2 - §2.2.4)
- l'évaluation de la qualité du service (partie 2 - §2.3)
- l'amélioration de la performance du service (partie 2 - §2.4).

♦ Le degré de détail et la forme d'un manuel qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et à la complexité de l'organisme.

Partie 9 : Lexique**Méthode de mesure :**

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : Dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à un organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : L'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve.

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Processus :

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (§3.4.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Recevabilité :

État d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande ; la recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.

Reconduction :

Décision par laquelle le titulaire se voit renouveler le droit d'usage de la marque NF Service pour une période donnée.

Retrait :

Décision prise par le Directeur Général d'AFNOR Certification qui annule le droit d'usage de la marque NF Service. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

Revue de contrat :

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre les objectifs définis (§3.8.7 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Suspension :

Décision prise par le Directeur Général d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque NF Service. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par le titulaire.

Titulaire :

Entité juridique qui bénéficie du certificat et du droit d'usage de la marque NF Service.



11 rue Francis de Pressensé – F-93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tel : +33 (0)1 41 62 76 44 – Fax : +33 (0)1 49 17 90 00
certification@afnor.org • www.afnor.org
SAS au capital de 18 187 000 € - RCS Bobigny B 479 076 002