UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Démarche de certification NF SERVICE - NF 371 « Transport à la demande »

La Marque NF Service

Marque française de l'AFNOR :

- Atteste la **conformité des services** aux normes françaises, européennes ou internationales
- Obtenue à la suite d'un **audit de certification** réalisé par l'AFNOR Certification

Le Transport à la Demande

Service de transport public de voyageurs [1] :

- Fonctionne sous **réservation**
- Les **destinations** et les **horaires** sont **fixés**
- La prise en charge est réalisées sur un itinéraire ou en **porte-à-porte**

Avant la démarche

1) Faire un « **point zéro** » : état des lieux de qualité du service par rapport aux 11 critères obligatoires définis dans la norme NF 371 [3]
2) Analyser les **attentes des clients**
3) Mettre en place un **comité tripartite**
4) Etablir un **recueil** des **engagements** de **service**

Le règlement NF 371

Déclinaison spécifique du règlement de certification générique NF 281 *Transport de voyageurs* [2] :

- Plus spécifique qu'une certification ISO 9001 car orientée sur les exigences de l'**autorité organisatrice des transports**
- Garantie la **qualité**, la **ponctualité**, la **fiabilité** et le **sérieux** du service

Pendant la démarche

5)Elaborer le **dossier qualité** : définir le service et l'offre de transport, les processus et les modalités de maîtrise du système qualité

6)Elaborer le **manuel de mesure** : définir le système de mesure, les modalités de mise en œuvre, d'analyse et de diffusion des résultats

7)Mettre en place un **comité tripartite** pour rendre en compte les parties prenantes : demandeur, autorité organisatrice et usagers

8)Etablir un **recueil** des **engagements** de **service**

Avant l'audit

9)Mesurer la performance du système : réaliser des **enquêtes** et des **audits** pour les 11 critères

10)Analyser les **résultats** et mettre en place un **plan d'action**

Après l'audit

Premier audit = **admission** :

- CONFORMITE = certification et utilisation de la marque NF Service selon les règles en vigueur
- NON CONFORMITE = écart(s) et remarque(s) à lever dès la réception du rapport d'audit

Audit de **contrôle annuel** :

- Apporter des **améliorations**, revoir la politique qualité et ajouter des critères complémentaires ou spécifiques…

Bibliographie

[1] *Le transport à la demande*, définition sur le site internet de la société Mobiter, http://mobiter.iternet.org, consulté le 13 juin 2011

[2] *NF Service – Transport de Voyageurs, règlement de certification générique NF 281*, publié par AFNOR CERTIFICATION et mis en application en Avril 2001 – 27 pages

[3] *NF Service – Service de Transport à la Demande*, règlement de certification NF 371, publié par AFNOR CERTIFICATION et mis en application en Novembre 2002 – 17 pages

Illustrations : www.groupe-rubanbleu.com et www.marque-nf.com