

**ANALYSE DES DEMARCHES  
DE CERTIFICATION  
DE LA QUALITE DE SERVICE  
DANS LE SECTEUR DES TRANSPORTS**

Claude PIERRE DIT BARROIS, vice-président de la FNAUT

Marc DEBRINCAT, responsable du service juridique de la FNAUT

Mars 2008

## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ETAT DES LIEUX ET METHODOLOGIE .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 PRINCIPES GENERAUX.....</b>	<b>5</b>
1.1.1 Définitions .....	5
1.1.2 Caractéristiques de base de la démarche .....	6
1.1.3 Organismes certificateurs .....	6
1.1.4 Domaines de certification .....	7
<b>1.2 ASPECTS DE LA CERTIFICATION DANS LES TRANSPORTS PUBLICS ....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 PRINCIPES DE CERTIFICATION DES TRANSPORTS DE VOYAGEURS..</b>	<b>10</b>
1.3.1 Organisation du processus de certification .....	10
1.3.2 Admission à la marque NF service .....	12
1.3.3 Suivi de la certification .....	12
1.3.4 Etude pratique d'une ligne certifiée .....	13
<b>1.4 IMPLICATION DE LA FNAUT DANS LES DEMARCHES DE CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS.....</b>	<b>16</b>
<b>2. EVALUATION .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 EVALUATION DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS .....</b>	<b>22</b>
2.1.1 Témoignage relatif à la certification du tramway de Grenoble .....	23
2.1.2 Témoignage relatif à la certification de lignes de bus et de tramways de Bordeaux	24
<b>2.2 EVALUATION DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS DEPARTEMENTAUX OU REGIONAUX PAR AUTOCAR .....</b>	<b>27</b>

<b>2.3 EVALUATION DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS DEPARTEMENTAUX OU REGIONAUX FERROVIAIRES .....</b>	<b>29</b>
2.3.1 Evaluation du fonctionnement.....	29
2.3.2 Evaluation de la satisfaction par rapport à la portée des engagements .....	32
2.3.3 Etude comparative de quatre critères.....	35
<b>2.4 ANALYSE DE CAS OU LA CERTIFICATION A ETE SUSPENDUE.....</b>	<b>41</b>
<b>2.5 PROPOSITION D'ELEMENTS DE CHOIX DES CRITERES DE CERTIFICATION ET DU SYSTEME DE MESURE (INTERNE OU EXTERNE)</b>	<b>42</b>
<b>3. PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS .....</b>	<b>44</b>
<b>3.1 FONCTIONNEMENT ET ROLES DES COMITES TRIPARTITES, CONDITIONS DE DESIGNATION DES REPRESENTANTS DES CONSUMMATEURS .....</b>	<b>44</b>
<b>3.2 COMMUNICATION SUR LE CONTENU DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS .....</b>	<b>46</b>
<b>3.3 PRISE EN COMPTE DE LA CHAINE DE PRODUCTION DU SERVICE DE TRANSPORT (AUTORITE ORGANISATRICE, EXPLOITANT) .....</b>	<b>47</b>
<b>3.4 DEFINITION DE CRITERES SPECIFIQUES POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITES .....</b>	<b>48</b>
<b>3.5 EVOLUTION DE LA METHODOLOGIE A PARTIR DU DIAGNOSTIC REALISE .....</b>	<b>50</b>
<b>3.6 PRISE EN COMPTE PAR LA CERTIFICATION DE L'ENSEMBLE DES HUIT CRITERES DE LA NORME NF EN 13816.....</b>	<b>53</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>54</b>
<b>ABREVIATIONS .....</b>	<b>55</b>

## **INTRODUCTION**

La FNAUT, créée en 1978, rassemble aujourd'hui 150 associations implantées dans toutes les régions françaises.

Elle agit :

- pour l'amélioration et le développement des transports collectifs urbains, régionaux, ruraux et interurbains,
- pour de meilleures conditions de déplacement des piétons, cyclistes et personnes handicapées,
- pour la sécurité routière,
- pour une politique intermodale des transports, respectueuse du cadre de vie quotidien et de l'environnement.

Association agréée de consommateurs, la FNAUT conseille et défend les usagers de tous les modes de transport et les représente auprès des pouvoirs publics et des entreprises de transport.

Groupe de pression d'intérêt général, elle s'efforce d'infléchir la politique des transports et de l'aménagement du territoire.

La FNAUT a été associée depuis le début aux démarches de certification de services dans le secteur des transports. Elle est membre du comité de marque NF service transports de l'AFNOR.

En raison de l'importance d'AFAQ AFNOR Certification dans le secteur de la certification des services de transports, la présente étude porte essentiellement sur les services certifiés par cet organisme. Il est à noter qu'AFAQ AFNOR Certification deviendra AFNOR Certification à compter du 14 avril 2008.

# **1 ETAT DES LIEUX ET METHODOLOGIE**

## **1.1 PRINCIPES GENERAUX**

### **1.1.1 Définitions**

La certification est une activité par laquelle un organisme, reconnu indépendant des parties prenantes, donne une assurance écrite qu'un produit, un processus, un service, est conforme à des exigences spécifiées sous la forme de normes, de référentiels, de cahiers des charges,...

On parle donc de certification par tierce-partie puisque le certificat est délivré par un organisme certificateur (la tierce partie) qui n'est ni le fournisseur (première partie) ni l'acheteur (deuxième partie).

Pour les services de transport collectif, le fournisseur est double puisqu'il s'agit de l'autorité organisatrice (quand elle existe) et de l'exploitant.

Au sein de l'AFNOR, les règles générales de la marque NF service, qui gouvernent toutes les certifications de service délivrées par cet organisme certificateur, prévoient la mise en place d'un "comité de marque" par application. Celui-ci est le même pour toutes les marques NF service "transports de voyageurs" et est composé de 5 collègues. Il s'agit de l'instance nationale qui définit la politique de la marque NF service en ce qui concerne la certification des services de transport et surveille la mise en œuvre de cette politique.

Chaque exploitant qui souhaite faire certifier un de ses services doit élaborer un Recueil d'Engagements de Services dont la validation est soumise à un comité tripartite. Le RES doit respecter les principes :

- de la norme NF EN 13816,
- du règlement générique NF 281 services de transports de voyageurs,
- du règlement spécifique concerné.

Le comité tripartite est composé de représentants :

- de l'autorité organisatrice,
- de l'exploitant,
- des consommateurs.

L'organisme certificateur ne participe aux comités tripartites qu'exceptionnellement, en cas de difficultés particulières.

Le comité tripartite est également en charge de l'évaluation annuelle des résultats.

### **1.1.2 Caractéristiques de base de la démarche**

La certification est une démarche volontaire, émanant généralement d'une entreprise fournisseur de produits ou de services, visant à garantir au consommateur le respect de ses engagements en termes de qualité de ces produits ou services.

La force de la certification réside dans le fait que ce n'est pas le vendeur qui garantit la qualité de son produit ou service, mais un organisme certificateur qui n'a pas d'intérêt direct dans la transaction.

Quel que soit l'objet de la certification dans le domaine retenu ici des transports de personnes (dessertes offertes sur une ligne ferroviaire ou routière, transports urbains, gares...), des critères de référence qui devront être respectés sont définis. Ces critères se répartissent en trois catégories : obligatoires, spécifiques, complémentaires.

Après un premier contrôle exhaustif de l'ensemble des critères requis, l'organisme certificateur établit un certificat indiquant un niveau de confiance suffisant envers les produits ou services délivrés par le fournisseur (conformité reconnue au référentiel).

Contrairement à une inspection ponctuelle des produits ou services, la certification garantit la conformité de leur qualité dans la durée, grâce à des procédures de contrôle adaptées et répétées. Par ailleurs, en cas de manquement grave, la certification peut être retirée par l'organisme certificateur.

### **1.1.3 Organismes certificateurs**

L'organisme certificateur est une association ou une entreprise présentant des critères d'indépendance, d'impartialité, de compétence et d'efficacité reconnus. En effet, cet organisme est lui même "certifié", on dit alors accrédité, par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation). Les critères que doivent respecter les organismes certificateurs sont contenus dans la norme NF EN 45012 ou le Guide ISO/CEI 66 (et prochainement dans la norme l'ISO/CEI 17021).

Un des principaux organisme français de certification est AFAQ AFNOR Certification qui possède un réseau de 1300 auditeurs spécialisés selon les secteurs d'activité. Les règles générales de la marque NF prévoient la constitution, préalable à toute démarche de certification, d'un comité de marque.

Dans le secteur des transports, le comité de marque NF service transport est formé de 5 collègues :

- voyageurs / consommateurs : FNAUT, Leo Lagrange, ANATEEP ;
- Autorités Organisatrices de Transports : ARF, ADF, GART, STIF ;
- prestataires : SNCF, RATP, UTP, TRANSDEV, KEOLIS, CONNEX ;
- organismes techniques, dont AFNOR ;
- administration : ministères des Transports et de l'Economie.

C'est le comité de marque qui définit les critères obligatoires.

#### **1.1.4 Domaines de certification**

Le code de la consommation prévoit aux articles L. 115-27 et suivants les dispositions relatives à la certification des services et des produits autres qu'alimentaires.

Parmi ceux-ci, on trouve des produits industriels et de consommation d'une extrême variété : des sacs poubelles aux maisons individuelles en passant par les brosses à dents ou les équipements scolaires.

Dans le domaine des services, la certification existe depuis 1995 et couvre un éventail assez large de services aux consommateurs : déménagement, séjours linguistiques, aide à la personne, transport,...

Pour mémoire, des processus officiels de certification existent également dans le domaine de l'environnement : produits chimiques, solvants, plastiques, peintures, filtres,...

Enfin, des dispositions spécifiques du code de la consommation sont relatives à la certification des produits agricoles et alimentaires : Label Rouge, Agriculture Biologique,...

Dans le secteur des transports, outre la certification de services, d'autres systèmes de certification sont utilisés pour attester de la qualité.

De nombreux sites de production sont certifiés pour leur management de la qualité sur la base de la norme ISO 9001 (dépôts, plates-formes logistiques etc...).

La certification des systèmes de management environnemental (norme ISO 14001) a fait récemment son apparition dans le secteur des transports (exemples pour la SNCF : l'établissement matériel du Mans, la gare de Paris-Montparnasse).

La certification de personnel reste très marginale.

## 1.2 ASPECTS DE LA CERTIFICATION DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

- **Les services de transport certifiables**

Parmi les différentes applications de la certification de services d'AFAQ AFNOR Certification, on peut relever les services de transports suivants :

NF235 - Services de transport régional et départemental de voyageurs (*mode ferroviaire et mode routier*)

NF279 - Services de dessertes d'aéroport

NF286 - Services de transport urbain de voyageurs

Lignes de métro

Lignes de tramway

Lignes de RER

Lignes d'autobus

Lignes de navettes automatiques

NF298 - Services associés au transport de voyageurs

Agences commerciales

Services de transport de véhicule associé au voyage de client

Services de contrôle

Services d'information à distance par téléphone

Services en gare ferroviaire

Services d'échanges (*pôles d'échanges*)

NF305 - Services de transport scolaire

NF326 - Services de transport collectif privé

NF345 - Centres de relations client

NF371 – Services de transport à la demande

- **Les services de transports certifiés**

- **Transports urbains de voyageurs**

Ont notamment fait l'objet d'une certification :

- toutes les lignes du métro de Paris (la certification de la ligne 13 a été suspendue),
- les 4 lignes du métro de Lyon,
- les lignes de VAL de Toulouse, Rennes, Orly,
- de nombreuses lignes de tramways à Paris et en province,
  
- de nombreuses lignes de bus à Paris (RATP) et en province (opérateurs : Keolis, Veolia, Transdev).

- **Gares SNCF**

La Direction des gares de la SNCF souhaite prendre en compte les outils de gestion de site et de management utilisés et gérés par les différentes activités voyageurs de la SNCF. Il s'agit d'harmoniser, de coordonner les demandes émises par les diverses activités et d'assurer la complémentarité et la cohérence entre les outils de mesures.

Ont fait l'objet d'une certification plus d'une soixantaine de gares importantes : Aix TGV, Amiens, Avignon TGV, Limoges, Lyon Part-Dieu, le pôle d'échange de Lyon-Vaise, Nantes, Paris Montparnasse, Strasbourg, Toulouse,...

- **Services TER**

L'objectif initial d'avoir au moins une ligne de TER certifiée par région administrative est rempli. Les lignes de l'ouest lyonnais au départ de la gare de Lyon Saint-Paul ont été précurseurs dans ce domaine.

- **Services d'autocars**

Dans le cadre de la certification des services de transports régionaux et départementaux de voyageurs, un certain nombre de lignes d'autocars sont certifiées, notamment la relation Aix-Marseille et le réseau Transbeauce.

- **Navettes d'aéroport**

L'ORLYVAL est par exemple certifié dans cette catégorie.

## 1.3 PRINCIPES DE LA CERTIFICATION DES TRANSPORTS DE VOYAGEURS

### 1.3.1 Organisation du processus de certification

- **Définition des critères**

Le règlement de certification NF service NF 281 est générique, propre à toutes les certifications et se décline en règlements spécifiques. L'articulation entre les différents types de critères, de documents d'exigence se fait de la manière suivante, en fonction des instances qui ont la responsabilité de définir ces critères :

INSTANCE RESPONSABLE	DOCUMENTS CONTENANT LES EXIGENCES	TYPE DE CRITERES
Comité Européen de Normalisation	Norme NF EN 13816 – transport public de voyageurs, définition de la qualité de service, objectifs et mesures	Définit 8 catégories de critères de qualité : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. offre de service</li> <li>2. accessibilité</li> <li>3. informations</li> <li>4. durée</li> <li>5. attention portée au client</li> <li>6. confort</li> <li>7. sécurité</li> <li>8. impact environnemental</li> </ol>
AFNOR	Règles générales de la marque NF service	Fonctionnement et délivrance de la marque
Comité de marque (compétence nationale)	Règlement de certification générique NF 281 transport de voyageurs  Règlements de certification spécifique, complétant le règlement de certification générique NF 281 (ex. règlement de certification spécifique NF 235 service de transport régional et départemental de voyageurs)	Critères obligatoires  <i>Ces critères font l'objet d'un niveau d'exigence &gt; 80 % qui ne peut être minoré</i>
Comité tripartite	Valide le recueil des engagements de service	Critères spécifiques
Entreprise	Propose le recueil des engagements de service  Dossier qualité	Critères complémentaires (ne font pas l'objet de mesures)  (choisis par l'entreprise et validés par le comité tripartite)

L'initiative de la demande appartient le plus souvent à l'opérateur. En tant que demandeur, celui-ci prépare le terrain en réalisant ses propres études et mesures permettant d'identifier les attentes des clients / usagers.

Dans ce but, il peut utiliser des enquêteurs spécialement formés, réalisant des enquêtes clients-mystère (ECM) en se comportant comme de véritables voyageurs.

Ainsi peut être constitué un état préalable des prestations relatives à la ligne ou desserte pressentie.

- **Principe des mesures**

L'état initial des performances d'une ligne, appelé souvent "point zéro", est mesuré en attribuant des coefficients pondérateurs aux gares, points d'arrêt ferroviaires (PAF) et trains, en fonction de leur fréquentation.

Exemple (cas de la desserte Nancy – Metz) :

- Gares : poids 1 à 5 selon fréquentation (montées + descentes) <1000 à > 7000 clients / semaine
- PAF : poids 1 à 5 selon fréquentation (montées + descentes) < 200 à > 800 clients / semaine
- Trains : poids 1 à 5 selon fréquentation (occupation) < 100 à > 500 clients / semaine

*Illustration des calculs de conformités et satisfaction sur critère : information en gare*

Poids pondéré	Taux conformité	Nombre de voyageurs ayant disposé du service	% de voyageurs ayant disposé du service dans les gares de cet axe
Gare A 1	80%	80 sur 100	soit 80 %
Gare B 2	100%	200 sur 200	soit 100 %
Total axe 3	$\text{tx gare A} + (\text{tx gare B} \times 2) / 3$	280 sur 300	soit 93,3%

Le point « zéro » est fort utile pour dégager les marges de progrès souhaitables, les exigences requises dans les discussions et engagements, critère par critère.

La SNCF peut ainsi s'assurer qu'elle remplit les conditions définies dans le Règlement de Certification. Malheureusement ce point zéro n'a pas toujours été présenté au comité tripartite concerné.

- **Validation du Recueil d'Engagements de Service**

Un comité tripartite doit être institué comprenant des représentants de l'autorité organisatrice (lorsqu'elle existe), de l'exploitant et des représentants des usagers (la FNAUT est presque toujours présente, parfois seule). A noter qu'un comité tripartite est souverain dans les choix qu'il fait.

Ce comité se réunit autant de fois que nécessaire pour permettre l'élaboration du Recueil des Engagements de Services. Cela suppose l'examen de tous les critères (obligatoires, spécifiques et complémentaires) visant pour chaque famille de critères :

- à définir le service de référence souhaité,
- à fixer le niveau d'exigence (% de voyageurs disposant du service de référence),
- à définir le système de mesure (comportant notamment des Enquêtes de Satisfaction Client et des Enquêtes Client Mystère),
- à définir les situations reconnues comme inacceptables.

### **1.3.2 Admission à la marque NF Service**

Lorsque le Recueil des Engagements de Services est établi, le comité tripartite doit procéder à sa validation (signature par toutes les parties).

L'organisme certificateur procède à un audit consistant en une série de contrôles :

- de la réalisation des services éligibles à la certification,
- des résultats des mesures effectuées par le transporteur,
- de la maîtrise de la qualité des services.

L'auditeur procède par ce qui est appelé "parcours voyageur" en se mettant à la place du voyageur moyen, précisément, et en rencontrant tous les agents, du chef d'escale au responsable de la propreté, en passant par les points d'arrêts ou la vérification des tableaux de régularité.

Le rapport d'audit aboutit alors à :

- la délivrance de la certification (avec éventuelles observations),
- au refus de délivrer le certificat si la ligne est dite non conforme (NC).

Une ligne est NC si le niveau d'exigence concernant un seul critère obligatoire et/ou plus de 1/3 des critères spécifiques n'est pas atteint.

### **1.3.3 Suivi de la certification**

L'organisme certificateur exerce une surveillance sous la forme :

- d'audit, à périodicité annuelle,
- de contrôles inopinés (parcours clients).

Les mesures de contrôle doivent avoir une fréquence minimale :

- gares : deux fois par mois,
- PAF (Point d'Arrêt Ferroviaire) : une fois par mois,
- Trains : au minimum 30 trains observés par semestre.

Une certification peut ainsi être reconduite ou suspendue pour une durée déterminée (à titre d'avertissement ou de sanction), voire retirée.

Des extensions ou modifications peuvent être introduites et nécessiter l'approbation du comité tripartite d'origine. S'il apparaît une non conformité sur un critère donné, l'exploitant doit s'engager à procéder aux actions correctives appropriées. Cela n'annule pas forcément la certification mais constitue un "sursis" conditionnant le prochain audit (audit de renouvellement).

Remarque : si un autre opérateur que l'exploitant initial reprenait une desserte, la certification serait perdue.

### **1.3.4 Etude pratique d'une ligne certifiée (service de transport régional)**

Le Recueil des Engagements de Service est construit sur la base de critères obligatoires, spécifiques et éventuellement complémentaires. Ces critères sont identiques pour toutes les lignes à certifier, mais ils sont adaptés dans leur déclinaison aux caractéristiques de chacune.

L'exemple de base sera celui de la certification de la ligne Nancy – Metz en Lorraine (pour mémoire, on notera qu'à elle seule elle représente 23% des voyageurs TER de Lorraine).

Le comité tripartite TER Lorraine est constitué de représentants :

- de la Région (Vice Président du Conseil Régional, délégué aux transports TER),
- de la SNCF (Directeur Délégué TER),
- de 4 représentants d'Associations de voyageurs, dont 3 de la FNAUT et 1 de la CLCV.

Dans les tableaux qui suivent seront reprises les diverses familles des critères suivis, avec pour chacune d'elles :

- les services de référence attendus,
- les niveaux d'exigence retenus, sous forme de pourcentages de voyageurs disposant du service prévu (pourcentages pondérés selon le nombre moyen de passagers dans une rame ou le nombre de voyageurs journaliers passant dans une gare ou point d'arrêt).

A noter que les tableaux ci-après reprennent les critères tels qu'ils ont été adoptés, avec les niveaux d'exigence, en comité tripartite, puis consignés dans le Recueil d'Engagement de Services de la ligne Nancy – Metz.

<b>Critères obligatoires</b>		
<b>Familles de critères</b>	<b>Service de référence</b>	<b>Niveau d'exigence</b>
<b>1</b> Information aux points d'arrêts	Modalités d'obtention, validation des billets, destinations horaires de passage, plans de ligne, dispositifs d'appel, N° de téléphone pour informations, nom des arrêts	90% des voyageurs rencontrent un point d'arrêt d'arrêt conforme
<b>2</b> Information véhicule	Informations sur destinations à l'extérieur et à l'intérieur du module par affichage lumineux ou annonce sonore des points d'arrêt desservis	85%, puis 88%, 91%, 95% des voyageurs, disposent du service après 1, 2, 3 ans de certification
<b>3</b> Information sur l'offre de service	aux guichets pendant les heures de service ou près des agents, le voyageur dispose des informations sur tarifs, horaires, arrêts, jours de circulation, correspondances	95% des demandeurs disposent du service de référence
<b>4</b> Information en gare	Le voyageur dispose des informations à jour sur : identification de la gare à l'extérieur, sur les quais, les horaires d'ouverture de la gare, des guichets, de passage des trains, du plan de réseau dans les gares désignées	90%, puis 92%, 94%, 95% des voyageurs, disposent du service après 1, 2, 3 ans de certification
<b>5</b> Orientation en gare	Le voyageur est orienté vers le point de départ du module de transport par affichage sur le quai et dans les souterrains des gares désignées	90% des voyageurs disposent du service de référence
<b>6</b> Agent en contact avec les voyageurs	Lorsqu'un agent est prévu en gare et/ou à bord du module de transport, il est visible, identifiable, en tenue correcte, courtois, disponible	85% des voyageurs disposent du service de référence
<b>7</b> Achats auprès du personnel	Les voyageurs peuvent acheter leurs billets aux guichets pendant les heures d'ouverture ou auprès des agents d'accompagnement dans les points d'arrêts non équipés	95% des voyageurs disposent du service de référence
<b>8</b> Ponctualité	Le voyageur arrive au plus tard à H* + 5mn *H est l'horaire annoncé par le transporteur	87% des voyageurs, puis 88% en 2006, puis 90% en 2008 disposent du service
<b>9</b> Taux de charge	Le dépassement en capacité places assises n'excède pas 40 personnes par voiture pendant 15 mn	90% des voyageurs disposent du service de référence
<b>10</b> Confort en gare	Le voyageur dispose en gare d'un lieu d'attente et de sièges en bon état	90% des voyageurs disposent du service de référence
<b>11</b> Disponibilité équipements commerciaux	Les distributeurs de titres de transport, les composteurs mis à disposition des voyageurs fonctionnent	90% des voyageurs disposent du service de référence
<b>12</b> Propreté et netteté des gares	Les différents espaces désignés ( Hall/attente, guichets, quais, passerelles et souterrains ) sont propres et nets ( hors vandalisme, gravages, tags )	80% des voyageurs ( +1% par an jusqu'à 85% ) disposent du service de référence
<b>13</b> Propreté, netteté des modules de transport	Les différents espaces désignés ( extérieur, plate-forme, vitres, sol, sièges, toilettes ) sont propres et nets au début des pointes du matin et du soir	85% des voyageurs disposent du service de référence

## Critères spécifiques

familles de critères	Service de référence	Niveau d'exigence
<b>14</b> Information à distance	Le voyageur obtient des informations sur arrêts et horaires par service téléphonique ( 36.35 ) entre 7h et 22h et par internet 24h/24	85% des voyageurs disposent du service de référence
<b>15</b> Information en situation perturbée prévue	Les voyageurs sont informés par voie d'affichage au plus tard la veille à 17h dans 6 gares désignées	85% des voyageurs disposent du service de référence
<b>16</b> Propreté, netteté des points d'arrêt	Les différents espaces désignés ( équipements, quais, passerelles et souterrains ) sont propres ( hors vandalisme, gravages et tags )	80% des voyageurs disposent du service de référence
<b>17</b> Confort aux points d'arrêts ferroviaires	Les accès et cheminements sont faciles vers les quais. La nuit le point d'arrêt est éclairé	80% des voyageurs disposent du service de référence
<b>18</b> Confort dans les modules de transport	Les voitures sont chauffées en hiver et éclairées suffisamment pour pouvoir lire. Les toilettes possèdent eau ( hors gel ) savon, portemanteau, papier, essuie-mains, miroir, poubelle	80% des voyageurs disposent du service de référence
<b>19</b> Réponse aux réclamations	La réponse écrite ou téléphonique ( mise en attente ou réponse définitive ) est obtenue au plus tard 30 jours après réception par le transporteur	80% des voyageurs disposent du service de référence

## 1.4 IMPLICATION DE LA FNAUT DANS LES DEMARCHES DE CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS

L'ensemble des services cités sont certifiés par AFAQ-AFNOR CERTIFICATION.

TYPE DE SERVICE	ASSOCIATIONS DE LA FNAUT	RESPONSABLE	SERVICE CERTIFIE
<b>Services en gares et divers (règlement spécifique NF 298 services associés au transport de voyageurs)</b>			
Gares SNCF	FNAUT	Marc Debrincat	certification de 60 gares SNCF parmi les plus importantes du réseau
Centre d'informations voyageurs	FNAUT	Marc Debrincat	RATP
Pôle d'échanges Lyon-Vaise	DARLY	Michel Vandembroucke	SNCF et TCL (Keolis)
<b>SNCF activité TER (règlement spécifique NF 235 transport régional et départemental de voyageurs) (par région administrative)</b>			
ALSACE	associations locales de la FNAUT ALSACE en fonction des lignes concernées	Jean Dreyer Jean Friedrich	Strasbourg-Bâle Strasbourg-Haguenau Mulhouse-Kruth Strasbourg-Lauterbourg Mulhouse-Belfort
AUVERGNE	FNAUT AUVERGNE	Denis Wenisch	Moulins-Clermont-F. Clermont-F.- Arvant Arvant-Aurillac Arvant-Le Puy Arvant-Thiers Clermont-F.-Montluçon

BASSE-NORMANDIE	Réseau Vert Basse-Normandie	Marc Le Rochais	Caen-Cherbourg
BOURGOGNE	FNAUT BOURGOGNE	Jean-Paul Guigue	Mâcon-Dijon Dijon-Is-sur-Tille
BRETAGNE	FNAUT BRETAGNE	Loïc Guillot	Brest-Landerneau Vannes-Lorient Rennes-Vitré Brest-Morlaix Vannes-Quimper Rennes-Saint-Malo
CENTRE	FNAUT CENTRE	Jean-François Troin	Orléans-Tours Nogent-le-Rotrou-Paris
CHAMPAGNE-ARDENNES	FNAUT	Georges d'Achon	Reims-Epernay Charleville-M.-Givet Reims-Fismes Troyes-Culmont-C.
FRANCHE-COMTE	FNAUT FRANCHE-COMTE	François Jeannin	Besançon-Morteau Besançon-Dijon
HAUTE-NORMANDIE	FNAUT HAUTE-NORMANDIE et : AVUC AURVAL	Alain Vignale	Rouen-Dieppe Le Havre-Rolleville
LANGUEDOC-ROUSSILLON	ADTC 34	Eric Boisseau	Narbonne-Cerbère Carcassonne-Quillan Nîmes-le Grau-du-Roi Béziers-Bédarieux Narbonne-Avignon Nîmes-Génolhac
LORRAINE	FNAUT LORRAINE	Claude Pierre-dit-Barrois	Metz-Nancy

PACA	FNAUT PACA	Jacques Silhol Frédéric Laugier	Avignon-Miramas Nice-Breil Bollène-Miramas Marseille-Les Arcs
PAYS DE LA LOIRE	FNAUT PAYS DE LA LOIRE	Jacques Michaux	Angers-Cholet
PICARDIE	FNAUT ADU Crépy-Laon	Daniel Leroy Lionel Toussaint	Amiens-Rue Amiens-Compiègne Creil-Beauvais
POITOU-CHARENTES	FNAUT POITOU-CHARENTES	Benoît Groussin	Angoulême-Saintes-Royan
RHONE-ALPES	associations locales de la FNAUT RHONE-ALPES en fonction des lignes concernées et DARLY	Gabriel Exbrayat Michel Vandembroucke	St-Gervais-Vallorcine Lyon-Saint-Etienne Lyon-Mâcon Lyon-Pierrelatte Ouest Lyonnais
ILE-DE-FRANCE	AUT-FNAUT Ile-de-France	Marc Debrincat	lignes RER C et E
ILE-DE-FRANCE	AUT-FNAUT Ile-de-France	Marc Debrincat	lignes A et B (conjointement RATP et SNCF)

**Transports départementaux routiers (règlement spécifique NF 235 transport régional et départemental de voyageurs)**

ILE-DE-FRANCE	AUT-FNAUT Ile-de-France	Pierrette Catusse	lignes de bus Trans Val d'Oise Veolia
CENTRE	FNAUT CENTRE	Gérard Breteaux	lignes de bus Transbeauce (Chartres-Chateaudun)
PACA	FNAUT PACA	Claude Jullien	Marseille Aix

**Réseaux urbains (règlement spécifique NF 286 service de transport urbain de voyageurs)**

GRENOBLE	ADTC	Jean-Yves Guéraud	SEMITAG (ligne A tram)
NANCY	AUT Lorraine	Henri Martin	lignes de bus
BORDEAUX	AUTRA	Guy d'Arippe Alain Cazal	lignes de bus réseau de tramway
VIGNEUX-SUR-SEINE	AUT FNAUT Ile-de-France	Marc Péliissier	lignes de bus Keolis
CERGY	AUT FNAUT Ile-de-France	Pierrette Catusse Marc Debrincat	ensemble du réseau bus STIVO
LYON	DARLY	Monsieur Liminana	lignes de bus, ensemble des lignes de métro TCL (Keolis)
MARSEILLE	FNAUT PACA	Claude Jullien	réseau métro

RENNES	AUTIV	Jean-Yves Lelièvre	réseau métro
PARIS	AUT-FNAUT Ile-de-France	Marc Debrincat	lignes de bus RATP, lignes de tram, lignes de métro RATP (toutes les lignes sauf la 13)
<b>Desserte d'aéroports (règlement spécifique NF 279 desserte d'aéroport)</b>			
TRANSDEV	AUT-FNAUT Ile-de-France	Simone Bigorgne Marc Debrincat	Disneyland-Roissy-Orly
RATP	AUT-FNAUT Ile-de-France	Claude Ucles	Orlyval
<b>Transport à la demande (règlement spécifique NF 371 service de transport à la demande)</b>			
CHALON-SUR-SAONE	FNAUT Bourgogne	Jean-Paul Guigue	services de transport à la demande
<b>Autres transports</b>			
Montage et entretien de véhicules au GPL	FNAUT	Marc Debrincat	cette certification de service est combinée avec la certification de personnel suivante

Compétence du personnel en charge du montage et de l'entretien des équipements GPL des véhicules	FNAUT	Marc Debrincat	cette certification de personnel est combinée avec la certification de services précédente
gestion et exploitation des parcs de stationnement de Montpellier	FNAUT	Marc Debrincat	nota : AFAQ Engagement de Service
contrôleurs techniques d'ascenseurs	FNAUT	Marc Debrincat	nota : il s'agit d'une certification de personnel
autocars REUNIR (association regroupant des PME)	FNAUT	Marc Debrincat	nota : AFAQ Engagement de Service

Cette liste est dressée en l'état actuel de nos informations.

Dans la plupart des comités tripartites, il y a deux représentants des associations de consommateurs. La FNAUT assure donc la représentation des intérêts des voyageurs avec une autre des 17 associations de consommateurs agréées.

A noter que pour l'activité SNCF TER, certaines lignes des régions Aquitaine et Limousin sont certifiées non par AFAQ AFNOR Certification mais par SGS. Cette certification se fait sur la base de référentiels reprenant les critères de la norme NF EN 13816. Sur la base des dispositions actuelles du code de la consommation relatives à la certification de produits industriels et services, les certifications qui sont assurées par des organismes certificateurs autres qu'AFAQ AFNOR Certification, ne peuvent actuellement faire référence aux normes NF en tant qu'exigences de base de leurs référentiels. Par ailleurs, quelles que soient les évolutions du dispositif réglementaire, la marque "NF service" est une marque privée réservée à AFAQ AFNOR Certification.

La FNAUT n'est pas impliquée dans les certifications de TER SNCF délivrées par SGS.

## **2 EVALUATION**

### **2.1 EVALUATION DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS URBAINS**

C'est dans le secteur des transports urbains que la certification des services de transport a débuté. Ce secteur a eu un rôle essentiel dans la certification. L'influence de la RATP dans la mise en place de ces démarches a été prépondérante. Certains services de transport urbain sont maintenant certifiés depuis plus de dix ans.

A l'heure actuelle l'ensemble des lignes de métro françaises (Paris et province) est certifié à l'exception de la ligne 13 du métro parisien dont la certification est suspendue (cf. point 2.4).

Cette situation pose la question de la valeur de la certification de services de transport lorsqu'elle concerne la quasi totalité des services d'un segment particulier de l'offre de transports.

En interne, certains opérateurs relèvent même un essoufflement des efforts de qualité en raison de l'ancienneté de l'obtention de la certification. Ils cherchent à remotiver leurs agents au moyen de certifications différentes et complémentaires (management environnemental ISO 14000 par exemple).

En tant que démarche de progrès, la certification se voit concurrencée par les demandes sociales relayées par les AOT ou les avancées techniques proposées par les exploitants eux-mêmes. On peut prendre à titre d'exemple de ces progrès "hors certification", la prolongation d'une heure des services du métro parisien les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche, ou la mise en place sur de nombreux réseaux des systèmes d'informations horaires dynamiques dans les gares, stations et arrêts.

Pour le voyageur, la certification des services de lignes de métro est quasiment invisible. D'une part il n'y a que très peu d'informations détectables sur le fait que telle ou telle ligne est certifiée. D'autre part, le niveau de qualité intrinsèque des lignes et les exigences des AOT font apparaître la certification comme en deçà des exigences qui permettraient d'aller vers l'excellence.

Afin d'être mieux en phase avec les attentes des voyageurs, la certification des services de transport urbain pourrait évoluer selon les pistes qui seront évoquées au chapitre 3 de cette étude, notamment pour ce qui relève d'une meilleure prise en compte dans les exigences de critères relatifs au niveau de l'offre de transport, au taux de charge ou au confort du matériel.

Toutefois, à titre d'exemples, il est intéressant de comparer deux témoignages de représentants d'associations de la FNAUT impliqués dans des certifications de services de transports urbains et qui n'ont pas tout à fait la même analyse.

## 2.1.1 Témoignage relatif à la certification du tramway de Grenoble

- **Le contexte**

L'ADTC a été présente dès le début de la démarche. Cette démarche est consécutive à la DSP qui précise qu'à l'issue de la DSP actuelle 80% des personnes transportées devront l'être sur des lignes certifiées.

La démarche initiée par la SEMITAG début 2007 consiste d'abord en une qualification de la ligne A de tramway (la plus forte ligne du réseau, environ 90.000 voyages jour), à la fois comme "exercice" pour lancer et mettre au point la procédure, et pour qualifier la ligne la plus lourde. En début 2007 le plan prévoyait la qualification de la A pour fin 2007/début 2008 (avec des incertitudes liées aussi à l'organisme certificateur), puis qualifier la ligne B en 2008, et peut être aussi la ligne C (nouvelle ligne de tram mise en service en 2006 sur les Grands Boulevards).

- **Le processus de certification**

Cette première démarche portant sur la qualité de service englobait de fait des mesures d'ordre général qui ne pouvaient en pratique se limiter à la seule ligne A en cours de certification. Ainsi le traitement des appels sur "Allo TAG" ou sur les réclamations est forcément global.

Pour d'autres critères comme la disponibilité des fiches horaires, la vigilance des agents d'accueil peut être plus sélective !

Il semble probable que la certification NF d'une ligne de tram entrainera facilement l'application de mesures semblables aux deux autres lignes. Suivraient ensuite les lignes de bus, en continuant par les plus lourdes (ligne 1, 20.000 passagers par jour environ).

La SEMITAG organise à cette fin deux réunions tripartites par an. La première a eu lieu début 2007, et nous avons eu récemment la troisième réunion. L'audit de la première ligne a été effectué au dernier trimestre 2007 et la qualification devrait intervenir incessamment.

- **Evaluation**

La certification génère de grandes quantité de papier dont l'utilité reste souvent problématique, mais c'est l'occasion de mettre en évidence voire de corriger des lacunes dont l'usager fait les frais. Cette démarche nécessite toutefois que les usagers participant aux opération de certification aient une connaissance approfondie des transports et de leurs méthodes d'exploitation.

En lisière des problèmes strictement d'exploitation, dans les critères complémentaires, on peut remarquer que certaines mesures qui semblent indispensables ne sont pas toujours à la portée des exploitants.

Par exemple, dans la rubrique "Information à distance", le client souhaite être accueilli correctement au téléphone. Indépendamment des critères internes (politesse, exactitudes des renseignements...), il serait utile de connaître l'encombrement des lignes téléphoniques affectées à ce service (numéro d'appel spécifique), dont le nombre éventuel d'appels rejetés par saturation du groupe. Cette mesure ne peut être effectuée que par le central téléphonique public qui achemine les appels. Les exploitants manquent d'enthousiasme pour demander cette mesure...

D'autres critères risquent de se révéler contre-productifs : le client souhaite être prévenu d'une perturbation affectant même partiellement le réseau..... Certes, mais les régulateurs ont à cœur de rétablir la situation au plus vite. Or en cas de perturbation, ils sont surchargés : vont-ils privilégier le rétablissement de la situation ou l'information ? Le critère choisi donne 10 minutes pour informer, on peut penser que les mesures d'urgence seront prises en premier.

### **2.1.2 Témoignage relatif à la certification de lignes de bus et de tramways de Bordeaux**

- **Le contexte**

L'AUTRA participe, depuis 2002, à la certification de lignes du réseau des transports collectifs de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

Le comité tripartite associe l'autorité organisatrice : la Communauté Urbaine de BORDEAUX, l'exploitant du Réseau : CONNEX (devenu VEOLIA TRANSPORT), et notre association.

- **Le processus de certification**

La fréquence des réunions est de deux à trois par an. Elles étaient plus nombreuses lors du lancement de la certification.

Avant la mise en place de la certification d'une ligne, une enquête de satisfaction est systématiquement effectuée. Elle porte sur les points suivants :

- évolution du service,
- information aux arrêts,
- attente aux arrêts,
- montée dans les autobus ou tramways et validations,
- trajet sur la ligne,
- information dans les véhicules,
- descentes des voitures et correspondances,
- raisons éventuelles de désertion ou de fidélisation.

Actuellement, la certification porte sur l'ensemble des 3 lignes de tramways et sur 8 lignes d'autobus (sur 95). En raison des travaux en cours (tramway, infrastructures routières, aménagements urbains), la certification de 3 lignes, qui avait été obtenue, a été provisoirement neutralisée.

Les critères principaux (10 obligatoires et 7 spécifiques obligatoires), qui sont les plus nombreux, sont normalisés. Nous n'y reviendront pas. Parmi les critères complémentaires, on peut citer :

- l'accessibilité au site internet et ses informations,
- l'accès des PMR,
- l'attitude du conducteur.

La certification porte également sur le service de contrôle.

Les conditions de travail du comité tripartite sont très agréables. Nous avons de bonnes relations avec les élus et le personnel de la Communauté Urbaine, ainsi qu'avec le directeur de l'exploitant et les personnes directement liées à la certification.

A plusieurs reprises, à la suite d'une demande préalable, des cadres de cette entreprise sont venus nous apporter les compléments d'information nécessaires.

Il en a été de même pour des représentants des cabinets d'études associés au projet, qui viennent nous rendre compte des modalités d'acquisition des informations et des résultats de leur travail.

Toutes les données relatives à la certification nous sont communiquées très régulièrement, soit au cours des réunions, soit par voie postale.

Enfin, au cours des réunions statutaires, nous avons pu attirer l'attention de la Communauté Urbaine et de VEOLIA sur des problèmes particuliers, en dehors de la certification, pour lesquels une solution devait être rapidement trouvée.

- **Evaluation**

Apportant de manière régulière des données chiffrées, la démarche de certification nous paraît très utile car elle a pour intérêt de mettre en évidence des dysfonctionnements dans le service apporté aux usagers. Cela a été le cas pour la propreté des stations et des rames de tramways, dont les résultats se sont révélés médiocres à plusieurs reprises. Des actions vis à vis des sous-traitants concernés et destinées à l'amélioration de la situation ont été entreprises, amenant une situation meilleure, même si tout n'est encore pas parfait.

L'existence de mesures régulières permet de s'assurer qu'en cas de besoins, les correctifs nécessaires ont été mis en place et de vérifier les résultats et l'efficacité des mesures prises. Le personnel des divers services est informé régulièrement des niveaux obtenus sur les divers domaines et se trouve ainsi associé à la démarche.

Les lignes, qui ne font pas partie de la certification devraient-elles aussi, dans un cadre plus large, bénéficier d'une meilleure qualité du service par extension à celles-ci des améliorations apportées aux lignes certifiées ?

Enfin, sur un plan général, la démarche vise à améliorer la qualité des relations avec les usagers et leur information.

Même si elles existaient précédemment, les relations entre les services de la CUB et de VEOLIA avec l'association ont été très sensiblement améliorées depuis notre participation au comité tripartite. Nous sommes très bien perçus par la collectivité et l'entreprise.

Nous avons maintenant des contacts fréquents avec la direction de VEOLIA, mais aussi avec les cadres responsables du matériel, de l'exploitation et du service clientèle. Par exemple, au cours du premier semestre 2007, nous avons évoqué très longuement, et de façon très ouverte, les questions relatives au matériel, celles relatives à l'exploitation, celle relatives à la propreté des voitures, et les modifications relatives aux diverses phases de restructuration du réseau des autobus prévues d'ici à 2009 et liées à la deuxième phase du tramway.

La démarche de certification nous parait très positive. Elle ne peut que favoriser la qualité des prestations offertes aux usagers. Dans le cas présent, les relations entre l'autorité organisatrice, l'exploitant et notre association ont été très améliorées. Nous en sommes très satisfaits.

## **2.2 EVALUATION DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS DEPARTEMENTAUX OU REGIONAUX PAR AUTOCAR**

Ce type de certification de services est peu répandu. Cela tient notamment à la difficulté de maîtrise des critères relatifs à la ponctualité inhérente au mode routier.

La FNAUT est impliquée dans quelques-unes des rares certifications qui existent dans ce secteur. Voici le témoignage du représentant de la FNAUT dont l'association a été impliquée dans la certification de la navette d'autocar Aix-Marseille par l'autoroute.

- **Le contexte**

La navette routière Aix-Marseille, est un cas atypique, car c'est sans doute la navette la plus performante de France, ayant comme caractéristiques :

- un départ toutes les 5 minutes aux heures de pointe,
- l'emprunt d'un itinéraire direct par autoroute,
- la garantie de voyager assis (quelle que soit l'affluence),
- l'alignement des 23 cars affectés à la navette sur le même modèle (longueur 15 m et capacité de 73 places),
- un horaire annoncé de cars adaptés aux PMR.

Pour augmenter le confort des voyageurs, les cars de longueur 15 m seront bientôt réaménagés à 67 places. Les cars chargent les vélos en soute (en moyenne 1 ou 2 par voyage).

Le trafic est d'environ 10 000 voyageurs par jour, principalement des étudiants entre Aix et Marseille. Le trafic total est de 2,1 millions de voyageurs / an.

Autre caractéristique atypique de cette ligne, très rare pour un transport en commun : elle est équilibrée dans les deux sens, c'est à dire qu'il n'y a pas vraiment de sens préférentiel aux heures de pointe, ce qui est particulièrement favorable à l'économie de la ligne, puisque les cars sont remplis dans un sens et dans l'autre.

La ligne est exploitée sous la responsabilité du Conseil Général des Bouches-du-Rhône, qui délègue à deux exploitants :

- la RDT 13 (Régie Départementale des Transports), émanation du conseil général des Bouches-du-Rhône, pour environ les deux-tiers des mouvements,
- la société Sabardu, pour l'autre tiers.

- **Le processus de certification**

La navette Marseille-Aix est certifiée depuis 2004, et a obtenu sans problème le renouvellement de cette certification à 5 reprises.

- **Evaluation**

Avec environ 150 000 déplacements quotidiens entre Marseille et Aix (deux sens confondus), le potentiel est très élevé pour les transports publics sur cette relation, d'autant que l'autoroute est en voie de saturation et que la ligne ferroviaire est fermée pour cause de travaux de modernisation.

La ligne a pour l'instant surtout "mordu" sur la clientèle potentielle des étudiants et des professeurs, très peu sur les salariés. C'est pourquoi la RDT 13 vient de créer une navette supplémentaire entre le quartier de la Joliette et Aix, plus spécialement destinée aux salariés de la nouvelle zone d'emploi d'EuroMéditerranée, mais les 2 lignes sont indépendantes, et la navette Joliette n'est pas certifiée. Cette deuxième navette connaît déjà une bonne montée du trafic.

## **2.3 EVALUATION DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS DEPARTEMENTAUX OU REGIONAUX FERROVIAIRES**

### **2.3.1 Evaluation du fonctionnement**

Les représentants de la FNAUT dans les instances de participation (comités tripartites) ont fait état de la perception, qui était la leur, des certifications. Ils l'ont fait à travers des réponses à un questionnaire émanant des auteurs de la présente étude et balayant un certain nombre de champs d'appréciation.

Ces questions sont énoncées ci-dessous et analysées en deux temps

- réponses apportées par les représentants FNAUT,
- quelques remarques, après "retour d'expérience".

*a - Comment percevez vous la demande de certification par la SNCF, par la Région ?*

Réponses :

C'est la SNCF qui est évidemment demandeur. Les trois parties, et spécialement les usagers, sont parfaitement conscientes qu'il s'agit là d'une excellente opportunité de réaliser un contrat de progrès entre les parties, dans la mesure où des obligations fortes, en termes de services rendus, sont imposées à la SNCF, qui les accepte.

Il semble unanimement reconnu que le fait d'inscrire et de chiffrer l'exigence au sein de la démarche de certification contribue à motiver les acteurs (les cheminots en premier lieu) et crée des obligations de résultats.

Ceci explique que les associations et notamment la FNAUT, sont à priori favorables à la mise en œuvre puis à l'extension des certifications de services et dessertes.

Pour ce qui est des Autorités régionales Organisatrices de Transport (AOT), il semble qu'elles se conforment le plus souvent au point de vue de la SNCF.

Commentaire :

La réalité montre, en fait, que des obstacles ou des malentendus peuvent amoindrir voire entraver les progrès espérés. Ainsi, la SNCF a parfois montré que ses propres exigences prévalaient sur celles des usagers. Or celles-ci ne coïncident pas toujours. Est-ce l'intérêt du service qui prime ou celui du voyageur ? La SNCF peut aussi faire valider (certifier) des prestations déjà existantes sans introduire suffisamment d'exigences supplémentaires de progrès. Il faut évoquer ici le contenu des conventions TER régions – SNCF, qui semble souvent repris purement et simplement dans les exigences des certifications.

*b - Comment les trois acteurs se positionnent-ils l'un par rapport à l'autre ?*

Réponses :

Les représentants FNAUT sont unanimes à reconnaître un souci général de "bonne conduite" entre les acteurs (SNCF, Conseil régional, associations d'usagers). Une sorte de déontologie s'instaure avec la recherche d'une saine coopération.

Commentaire :

En contrepartie, il faut souligner que la franchise du propos est la marque, souvent, d'une parole libre, parfois véhémence, de la part des usagers. Ces derniers font remonter les informations, les attentes, les doutes, voire le mécontentement du voyageur de base. C'est ainsi que nous est apparue assez vite une notion de relativité s'attachant à la portée réelle des dispositions de la certification. En bref, on peut sans doute affirmer que, tout en restant favorables à la démarche et coopératifs, les usagers ne sont pas dupes et restent vigilants. Cette impression fera partie, à coup sûr, des conclusions qui seront tirées du présent exercice.

*c - Estimez vous avoir subi des pressions pour donner votre signature ?*

Réponses :

La réponse à cette question est variable mais très majoritairement "non".

Commentaire :

Cela dit, nous pouvons citer des cas de pressions exercées dès lors que nous voulions monter la barre des exigences...Et cela allait jusqu'à l'évocation du "clash" si on ne signait pas, c'est à dire l'abandon de la demande de certification ou pour le moins son différé, en faisant comprendre que la faute en incomberait alors à la partie associative.

Certes, personne ne désirait la rupture, mais cela pouvait tout de même aboutir à un risque de division entre les associations, entre celles qui étaient favorables à une ligne dure et celles qui étaient plus conciliantes...Le plus souvent un compromis, une exigence moyenne, étaient adoptés, ce qui n'est pas forcément la bonne solution.

De même il est advenu que la SNCF se refuse à prendre en considération certaines demandes des usagers (ici de représentants de la FNAUT), ou de prendre les moyens de détecter les améliorations possibles sur tel ou tel critère.

C'est le cas, par exemple, de la notion de "point zéro", c'est à dire de la "photographie" de la situation de départ, celle qui permettait justement de dégager des pistes de progrès possibles. Cette requête n'a pas toujours été honorée, ce qui peut retirer beaucoup de crédibilité aux engagements pris, notamment en ce qui concerne les seuils chiffrés des niveaux d'exigence.

*d - Estimez vous avoir fait des concessions et sur quels critères ?*

Réponses :

L'avis majoritaire est que la SNCF semble n'avoir accepté le plus souvent que des modifications "à la marge" sans réelle importance.

Bref, il arrive trop souvent que la SNCF démontre que beaucoup de demandes sont impossibles à honorer. Il en a été ainsi des critères complémentaires, troisième catégorie de critères (de moindre importance il est vrai et faisant parfois doublon), rarement pris en compte.

Commentaire :

Le résultat est que c'est souvent le niveau d'exigence minimum qui a été retenu.

*e - Valeur des critères retenus, crédibilité des engagements pris à leur égard*

Ce paragraphe revêt une extrême importance. A lui seul, permettrait de mettre en relief toute la relativité, sinon du concept de certification, du moins de beaucoup de ses critères. Ce point de vue sera illustré plus loin sur un certain nombre de critères.

Réponses :

Les représentants de la FNAUT estiment que la panoplie des critères, obligatoires et spécifiques, couvre assez bien l'ensemble des exigences qui peuvent être exprimées par les usagers, en termes de confort, ponctualité, sécurité des dessertes...ou de services dans les gares ou à bord des trains.

Lors des discussions au sein du comité tripartite, ils ne notent pas de hiérarchie réelle dans les critères, mais des "pôles d'exigence" apparaissent tout de même, alors que d'autres critères paraissent beaucoup plus "subalternes".

Ainsi se dégage vite une tendance naturelle privilégiant deux ou trois critères essentiels : l'information, la ponctualité, la fréquence, puis deux autres : confort et sécurité. Un terme exprime bien la totalité de l'attente de l'utilisateur vis à vis du transport : "la fiabilité".

Les critères (obligatoires et spécifiques) ont été présentés plus haut dans deux tableaux. Ils ne seront pas repris ici, mais le chiffrage des exigences sera évoqué plus loin à titre d'illustration sur quatre critères et de façon comparative sur quatre régions minimum.

### **2.3.2 Evaluation de la satisfaction par rapport à la portée des engagements**

Lors de l'examen des critères et du chiffrage des exigences relatives à ceux-ci, il nous est apparu que beaucoup de précautions avaient été prises par l'opérateur SNCF pour "borner" les critères dans leurs valeurs de référence, dans le but de se mettre à l'abri d'une sanction éventuelle lors d'éventuelles modifications, faites évidemment "dans l'intérêt du service", ce qui ne coïncide pas toujours, tant s'en faut, avec l'intérêt de l'utilisateur.

Une telle pratique peut paraître éventuellement légitime et naturelle. Cependant, à y regarder de plus près, cela pourrait entraîner que même une baisse de qualité de service pourrait ne pas remettre en cause la certification. Cette affirmation exige des explications.

Nous prendrons donc en compte quelques exemples.

- *Cas des horaires et de la ponctualité qui en découle*

Il est bien entendu que l'on parle ici des horaires établis par l'opérateur lui-même, ceux qui sont indiqués sur les tableaux de départs / arrivées et sur les fiches horaires.

Mais ces horaires dépendent de très nombreux paramètres : état de la voie, performances inégales du matériel de traction utilisé pour une même desserte et obligeant à s'aligner sur le plus lent, travaux entraînant des détentes horaires (transitoires certes...).

Concernant la durée d'un trajet en cas de travaux, le retard "toléré" de H + 5 mn par exemple, pris en référence, vient s'ajouter à une détente éventuellement surdimensionnée, sans que cela puisse être contrôlé. De même devrait être systématiquement prévu et annoncé par avance le nouvel horaire, retendu, mis en vigueur à la fin des travaux.

C'est ainsi qu'une ligne peut-être certifiée sans que ses performances maximales soient recherchées. Mais il est bien dans l'esprit de la certification de garantir des qualités de service "en l'état actuel" du système.

- *Services en gares*

Le recueil des engagements de services distingue les gares des points d'arrêts non gérés, et il module les services selon qu'il y a présence humaine (toujours appréciée par les usagers) ou non. Certaines gares par ailleurs sont nommément désignées comme présentant tel service. Quid des autres ? La nature des services peut donc fluctuer sans que cela affecte la certification. La SNCF prétend toujours que le service nouveau est meilleur que celui qu'il remplace... Est-ce toujours l'avis du voyageur ?

Si on prend l'exemple du service en gare, il est bien spécifié que tel service (achat d'un titre de transport, préparation du voyage, informations diverses) est accessible aux guichets ou dans la gare pendant les heures d'ouverture.

Mais cela signifie qu'on peut par exemple diminuer de 30% la plage d'ouverture des guichets sans remettre en cause une certification, puisque les solutions de remplacement sont prévues dans le recueil d'engagements.

Or, dans ce cas, les services rendus ne sont pas être les mêmes, et ne risquent-ils pas d'être plus révisés à la baisse qu'à la hausse ?

Exemple également très significatif de service modifié sans consultation : la gestion des files d'attente aux guichets.

La SNCF a remplacé l'attente du voyageur assis sur un siège, avec ticket d'appel (qui permet d'occuper son temps tout en se reposant), par l'attente en file et en station debout.

Voici donc un facteur, ayant sa valeur en termes de confort, qui aurait pu être retenu comme critère en certification au même titre que la garantie d'un temps d'attente maximum au guichet, par exemple.

La SNCF renvoie par ailleurs trop souvent aux distributeurs, à internet, outils qui ne peuvent régler tous les cas.

- *Notion de "module"*

Il est souvent fait référence au "module" de transport emprunté par l'utilisateur et qui doit respecter un certain nombre de critères relatifs à l'information, au confort, à la propreté...

Ce terme pourrait devenir aisément équivoque. Il peut désigner un autorail mono-caisse, une voiture dans une rame, dans une automotrice... mais ce peut être aussi un autocar.

Or l'utilisateur ne s'y trompe pas, qui préfère généralement un train même non certifié à un car qui le serait ! Le car (en cas de mise sur route des dessertes ou de remplacement du train en raison de travaux) est synonyme de moindre confort, aux arrêts (abris) comme dans les véhicules (manque de place), d'allongement des durées de trajet, de rupture de charge (correspondances non pas quai à quai mais obligeant à sortir de la gare).

Dans ces conditions, peut-on conserver une certification en cas de "rupture de contrat" permanente de ce type ? En cas de service mixte train + car sur une relation donnée, est-il envisageable de conserver une certification si le service assuré par le train tend vers zéro ?

Dans la cas où des lignes d'autocar sont certifiées, cela montre pour le moins que la notion de certification recouvre des réalités différentes.

- *Les cas exonérateurs*

Bien des cas dits exonérateurs sont de nature à vider la certification d'une partie de sa substance et de sa crédibilité. On peut juger ces cas inévitables et acceptables. La question est de savoir jusqu'à quel point.

Ainsi :

- dans le domaine propreté, netteté,... il est spécifié "hors vandalisme, tags, gravages", mais les limites sont-elles totalement définies ?
- en cas de situation perturbée imprévisible, tout repose sur la notion de responsabilité, engagée ou non, de la SNCF... Là encore les limites ne sont pas toujours évidentes et cela relativise les statistiques ;
- en cas de situation perturbée prévue, telle qu'une grève, les dispositions incluses dans les certifications sont très variables. L'engagement consiste généralement à informer par voie d'affichage au plus tard la veille...avant 20h, voire 17h..., mais ceci dans des gares désignées. Qu'en est-il des autres gares ou points non gérés de cette même ligne certifiée ? Ceci sans parler des lignes non certifiées, encore majoritaires. C'est ainsi que le recours à la voiture individuelle est souvent, hélas, la solution retenue en pareil cas.

- *Incidences de l'infrastructure*

La qualité de l'infrastructure (de la voie) est un facteur primordial conditionnant vitesse, confort et fiabilité des circulations. C'est un sujet douloureux à plus d'un titre. D'abord parce que ce constat n'est pas toujours celui des AOT et décideurs, qui préfèrent des matériels rutilants qui se voient (et pour lesquels ils investissent fortement, il faut le reconnaître) à une infrastructure plus discrète dans le paysage et moins "valorisante".

Pour revenir à la certification, on objectera que ce type de ligne sous développée, n'est pas certifié, ce qui est exact. Mais quand il est fait état du souhait de certifier toutes les lignes d'une région donnée, ce qui est une bonne intention, il devient légitime de se demander quelles lignes sont éligibles et à quelles conditions de remise à niveau. Sinon on renforce le sentiment que la certification recouvre décidément des réalités bien disparates.

On peut signaler ici que des représentants de la FNAUT ont refusé de participer à la certification de la ligne St Gervais / Le Fayet – Le Châtelard en raison précisément de l'état déplorable de l'infrastructure et de l'absence de projets de rénovation des installations fixes. Il a même été constaté des augmentations des temps de parcours.

La SNCF a, par ailleurs, pu affirmer que la certification NF Service ne comportait aucun critère relatif à l'infrastructure car "la qualité de la voie ne concerne pas directement les clients".

Ainsi donc les voyageurs ne seraient-ils pas concernés par la lenteur et l'inconfort ? Est-ce une manière de favoriser le report modal de la route vers le rail ?

### **2.3.3 Etude comparative de quatre critères**

Les réponses apportées aux questions posées aux représentants FNAUT des comités tripartites ont été analysées plus haut dans le but de montrer la relativité du concept de certification ou encore ses faiblesses ou simplement les questions qu'il suscite.

Il s'agira ici d'illustrer ces propos sur quelques exemples tirés de l'ensemble des renseignements fournis par les membres de la FNAUT. Ces derniers ont pris en compte globalement des certifications portant sur 14 lignes prises dans 6 régions différentes.

Les spécifications de ces lignes sont les suivantes :

- la longueur des dessertes varie de 9 à 218 km,
- le nombre d'allers-retours quotidiens par desserte varie de 5 à 46,
- quelques A/R cars sont inclus dans un total de 196 A/R pris sur 6 régions,
- les dessertes sont effectuées sur des lignes à voie double, à voie unique, ou mixtes,
- ce sont des relations de cabotage, ou sont en antenne et en cul de sac...

Il est évident que les caractéristiques structurales et fonctionnelles des lignes influent sur les performances des dessertes et devraient conditionner les exigences qui s'y rattachent.

Un seul exemple : une ligne à voie unique est fragile pour ce qui est du respect des horaires. Tout dépend du nombre des évitements qui limitent l'incidence du retard d'un train sur le train croiseur. De même, la signalisation est primordiale (le bon exemple de performances, peu répandu, est celui de la CCVU - Commande Centralisée de Voie Unique).

L'étude porte sur :

2 critères obligatoires :

- la ponctualité,
- le taux de charge (des véhicules),

2 critères spécifiques :

- l'information en situation perturbée,
- les réponses aux réclamations.

Concernant le critère « ponctualité », 10 dessertes sont comparées sur 6 régions.

Concernant les 3 autres critères, ce sont 5 dessertes qui sont retenues, sur 4 régions.

▪ *Ponctualité*

Critère obligatoire			PONCTUALITE			
Régions	Lignes	Longueur	nb AR/JOB	ref : limite retard à H+ <i>x</i> mn	niveau d'exigence <i>y</i> % de voyageurs disposent du service	situation inacceptable retard maximum
<b>HAUTE NORMANDIE</b>						
	Rouen - Dieppe	63 Km	15	H + 5 mn	92%	15mn
	Le Havre - Rolleville	9/14 Km	25	H + 5 mn	95%	10mn
<b>AUVERGNE</b>						
	Clermont Fd- Moulins	106 Km	16	H + 5 mn	85%	45mn ( travaux )
	- Brioude	71 Km	12	H + 5 mn	85%	idem
<b>FRANCHE COMTE</b>						
	Besançon - Morteau	67 Km	8 ( 2 cars )	H + 5 mn	85%	30mn
<b>CENTRE</b>						
	Tours - Orléans	120Km	22	H + 6 mn	90%	59 mn
<b>BRETAGNE</b>						
	Brest - Landerneau	18 Km	24	H + 5 mn	85%	20mn
	Rennes - Vitré	38 Km	11	H + 5 mn	85%	20mn
	Lorient - Vannes	53 Km	17	H + 5 mn	85%	20mn
<b>LORRAINE</b>						
	Nancy - Metz	57 Km	46	H + 5 mn	87%---->90%( 3 ans )	30mn

Remarques concernant ces exemples de dessertes TER pris sur 6 régions (tableau ci dessus) :

- l'exigence des 5 minutes tolérées comme seuil d'un retard (H + 5) semble assez universelle,
- doit-on penser qu'elle est plus facile à satisfaire sur distance courte ou sur double voie ?
- le facteur fréquence, qui peut entraîner des saturations, peut aussi générer des retards en cascade (ex. sur Nancy-Metz avec 46 AR en TER sans compter d'autres trafics, mais il est vrai que infrastructure, matériel et signalisation, très modernes, sont sur cet axe "à la hauteur"),
- le retour d'expérience montre que le taux de 85% majoritairement choisi pour la ponctualité est d'ores et déjà bien souvent dépassé ( 90 à 95% d'usagers ayant moins de 5 mn de retard),
- est-ce à dire que les usagers de tel ou tel comité tripartite ont été insuffisamment exigeants ?
- la SNCF a t-elle sous-évalué volontairement ses performances pour avoir la certitude de "décrocher" la certification ?
- on peut placer ici le souci, qui devrait être partagé, de prévoir des marges de progrès dans les performances atteintes, ceci par étapes dûment répertoriées dans le R.E.S (Recueil des Engagements de Services),
- enfin, il y a lieu de souligner l'ambiguïté qui peut naître de l'utilisation par la SNCF de deux termes non synonymes, à savoir : "ponctualité" et "régularité". Exemple : un train entrant dans la zone de mesure de ponctualité (exigence H +5 mn) avec 10 mn de retard et arrivant à destination avec toujours 10 mn de retard est considéré comme "régulier", mais il n'est pas "ponctuel". Inversement un train ponctuel est forcément régulier.

*Préconisations :*

Les deux termes suivants ne devraient pas être utilisés indistinctement :

- ponctualité, parfaitement définie dans le critère correspondant, à conserver donc,
- régularité, employé par la communication SNCF, et à éviter.

La notion de suivi de la certification apparaît comme incontournable.

▪ *Taux de charge*

Critère obligatoire		TAUX DE CHARGE	
Ligne	Service de référence ( dépassement en capacité)	Niveau d'exigence	Situation inacceptable
<b>Besançon - Morteau</b>	Sur 73500: < 25p pdt 15 mn	90%	>5Op par voiture ou 25 pdt >25mn
	Sur 2800 : < 20p pdt 15 mn	90%	>40p - - - 20 pdt >25mn
<b>Tours - Orléans</b>	< 10 p /voiture pdt 15 mn	90%	>40p par voiture ou 20 pdt > 25mn
<b>Clermont Fd - Moulins</b>	< 20 p /voiture pdt 15 mn	90%	> 50p par voiture ou 40 pdt >25mn
<b>Clermont Fd - Brioude</b>	- - - -	-	
<b>Nancy - Metz</b>	< 40 p /voiture pdt 15 mn	90%	> 40p par voiture ou 35 pdt 25mn

### *Observations :*

- le dépassement toléré en capacité semble tenir compte de la capacité totale du module et peut être plus exclusivement de la capacité des plates-formes (à station debout) ; ainsi on distingue sur Besançon – Morteau entre les deux types d'autorails : X 2800 ou X 73500,
- l'appréciation de la situation inacceptable paraît généralement peu contraignante,
- il semblerait de ce fait que le transporteur soit sur ce point à l'abri d'obligations vraiment exigeantes,
- de même le seuil de dépassement de charge fixé à 40 places / voiture pendant 15 mn paraît laxiste dans le cas de la desserte Nancy – Metz. La durée du voyage étant de 35 mn, on tolère donc une forte surcharge durant 43% du temps de trajet.

Des observations précédentes, il ressort qu'apparemment :

- la région Centre, sur Tours – Orléans, est très exigeante,
- la région Lorraine semble beaucoup plus tolérante.

Mais il convient de nuancer :

- la relation Tours – Orléans fait appel essentiellement à des voitures type Corail qui s'apparentent plus à des dessertes de grande ligne ou Intercités en ce sens que des places assises y sont presque exclusivement offertes. Il y a très peu de places debout, et 10 personnes debout donc dans la voiture signifie que les 2 plates-formes sont saturées avec chacune 5 personnes ! Et ne parlons pas de voyageurs debout dans un couloir central... La situation y est intenable, et pour tout le monde !
- la notion de saturation est moins apparente sans doute sur des voitures à deux niveaux où les plates-formes peuvent être plus "spacieuses", encore que... c'est le cas sur Nancy – Metz où les matériels deux niveaux deviennent prépondérants,
- une surcharge est plus tolérable sur un court trajet à condition de raisonner dans l'espace-temps (une longue distance parcourue à grande vitesse peut paraître plus courte qu'une petite distance parcourue à faible vitesse). C'est ainsi qu'apparaît l'intérêt des matériels à fortes accélérations lorsque les arrêts se multiplient. La vitesse de base sur la ligne est aussi un facteur primordial.

### *Préconisations :*

- il faut moduler les exigences en termes de taux de charge en tenant compte des types de matériels,
- les durées de surcharge tolérée doivent être un pourcentage fixé en rapport avec la durée du trajet.

▪ *Informations en situation perturbée prévue à l'avance*

Critère spécifique	INFO EN SITUATION PERTURBEE PREVUE A L'AVANCE		
Lignes	Service de référence	niveau d'exigence	Situation inacceptable
<b>Besançon - Morteau</b>	affichage la veille avant 17h aux points d'arrêts et gares	85%	aucune info le jour de la perturbation
<b>Tours - Orléans</b>	idem avant 18h dans les gares	80%	idem
<b>Clermont Fd - Moulins</b>	idem avant 17h 30 dans les gares	85%	idem
- <b>Brioude</b>	- avant 19h dans les points d'arrêt		
<b>Nancy - Metz</b>	idem dans 6 gares désignées	80%	pas d'info la veille au plus tard à 20h

Observations :

- le service de référence le plus exigeant est celui où l'affichage des perturbations doit être effectif la veille à 17h (et non 18 ou 19h),
- sur Nancy – Metz, l'exigence affichage est plus faible puisque 6 gares désignées seulement (les plus importantes, dont Nancy et Metz) sont concernées sur 14 Gares et PAF,
- inversement, la situation inacceptable y est amorcée la veille à 20 heures et non pas le jour de la perturbation.

Commentaire :

- il faut reconnaître la difficulté qu'a l'opérateur à faire de la prévision de trafic dans un certain nombre de cas de perturbations dites pourtant "prévues à l'avance" (mouvements sociaux, travaux sur les infrastructures, perturbations climatiques graves). Cependant la mise en application de la loi du 21 août 2007 "relative au dialogue social et à la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs" va faciliter l'information des voyageurs : celle-ci devra être effectuée au moins 24 heures avant le début de la perturbation ; son contenu et ses modalités ont été précisés, en ce qui concerne les transports collectifs urbains, par un protocole signé par la FNAUT et l'Union des Transports Publics.

- pour ce critère "information", comme pour bien d'autres d'ailleurs, il faut relever que le niveau d'exigence risque de manquer d'ambition, par exemple par le biais du poids de 2 ou 3 gares importantes qui devrait à lui seul (en excluant donc toutes les autres petites gares) faciliter l'atteinte des objectifs et mettre l'opérateur à l'abri des mauvaises appréciations.

▪ *Réponses aux réclamations*

Critère spécifique Réponses aux réclamations			
Lignes	Service de référence	niveau d'exigence	Situation inacceptable
<b>Besançon - Morteau</b>	Réponse écrite ou téléphonée moins de 18 jours après réclamation	80%	Pas de réponse après 45 jours
<b>Tours - Orléans</b>	idem moins de 18 jours <u>ouvrés</u>	80%	Pas de réponse après 30 jours
<b>Clermont Fd - Moulins - Brioude</b>	idem moins de 15 jours après réclm.	85%	Pas de réponse après 45 jours
<b>Nancy - Metz</b>	idem moins de 15 jours* après réclm	80%	Pas de réponse après 45 jours

Le temps de réponse est ramené à 15 jours (partiellement) après avoir été retenu à hauteur de 30 jours au départ (voir commentaire ci après).

*Observations :*

- il apparaît une certaine homogénéité dans le service de référence, dont les exigences en termes de réponses tournent autour de 15 jours après réclamation,
- néanmoins le cas de la desserte Nancy – Metz (voir en commentaires) illustre bien les difficultés pouvant s’inviter au débat lors de l’établissement du Recueil des Engagements de Service.

*Commentaires :*

Analyse du cas Nancy – Metz :

- le texte d’origine prévoyait un délai de réponse de 30 jours après réclamation et donc apparaissait peu exigeant. Après remaniement, le nouveau texte est celui-ci : "le voyageur obtient une réponse écrite ou téléphonée (de mise en attente ou / et de réponse définitive suivant la consistance du dossier) à sa réclamation au plus tard 30 jours après réception par le transporteur ; le voyageur ayant adressé une réclamation par courriel obtient une réponse par courriel ou téléphonée (de mise en attente ou / et de réponse définitive suivant la consistance du dossier) au plus tard 15 jours après réception par le transporteur."

- il est très important de faire remarquer qu’un délai de 15 jours est celui qui figure dans la convention région – TER...

*Préconisation :*

Il y a lieu de mieux définir les modalités de l’enregistrement, du traitement, des réclamations et de leur suivi, jusqu’à la réponse finale (avec mesure du temps de réponse qui doit être précisé).

## 2.4 ANALYSE DE CAS OU LA CERTIFICATION A ETE SUSPENDUE

Les conditions de maintien de la certification sont les suivantes : les niveaux d'exigence (résultats agrégés sur 12 mois) doivent être atteints pour **tous** les critères obligatoires et pour les **deux-tiers** des critères spécifiques. Ces conditions sont fixées par le règlement de certification générique "transport de voyageurs", qui est le socle de base que doivent respecter tous les règlements de certification spécifiques.

Parmi les services dont la certification a été suspendue, on peut relever : la ligne 13 RATP, les lignes certifiées du TER Midi-Pyrénées, la ligne A du RER. En ce qui concerne la ligne 13 du métro parisien et la ligne A du RER, une des causes de suspension essentielle tenait au défaut de régularité. Force est de constater que ces défauts de régularité tiennent à la fréquentation extrêmement importante de ces lignes, source d'importantes perturbations potentielles (la ligne A du RER transporte plus d'un million de voyageurs par jour et ce au moins la moitié des jours de l'année).

En ce qui concerne la ligne 13 du métro parisien, il faut noter que c'est l'exploitant lui-même qui a proposé la suspension de la certification de cette ligne. Les difficultés portaient essentiellement sur les critères relatifs à la propreté et au confort à bord des rames. Toutefois, en termes d'image et au vu des conditions de transport quotidiennes, la FNAUT a estimé qu'il n'y avait pas d'autre voie !

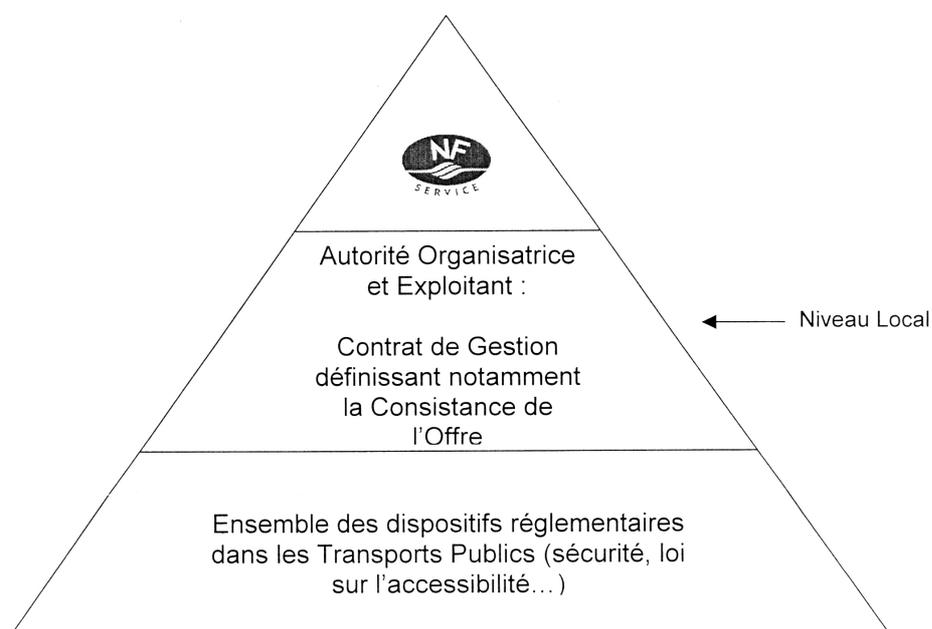
Dans ces exemples, la cause de la suspension de la certification pèse sur l'opérateur mais ne lui est finalement pas directement imputable. Elle relève plutôt de déséquilibres structurels à l'Ile-de-France (répartition des zones d'habitat et d'emploi), et de choix relatifs aux investissements permettant d'accroître la capacité de transport (signalisation, capacité des rames) qui relèvent de l'AOT.

Bien évidemment la communication sur la certification de ces lignes a été retirée.

## 2.5 PROPOSITION D'ELEMENTS DE CHOIX DES CRITERES DE CERTIFICATION ET DU SYSTEME DE MESURE (INTERNE OU EXTERNE)

D'un point de vue général, il nous semble que la certification des services, qu'il s'agisse de services de transport ou d'autres services, doit évoluer vers des référentiels qualitatifs dépassant les critères définis par des textes réglementaires et dépassant également le niveau de qualité courante pour un type de service comparable à celui qui souhaite obtenir la certification.

Idéalement, dans une vision exigeante et qualitative de la certification de services, voici ce que pourrait être notre approche de la certification :



AFAQ AFNOR Certification a entamé une phase de réflexion sur le positionnement de la marque NF service transport qui a maintenant plus de 10 ans : choix entre un "label de masse" ou un référentiel d'élite. Ce schéma a été proposé par le représentant de la FNAUT au comité de marque NF service transport lors d'un groupe de travail.

Parmi les pistes qui pourraient être explorées en ce qui concerne le choix des critères, nous proposons les suivantes :

- les engagements doivent être recentrés vers le consommateur final et lui garantir de la valeur ajoutée,
- les RES doivent reprendre l'ensemble des huit points de la norme 13816, c'est-à-dire reprendre les critères accessibilité, consistance de l'offre de service, fréquence de la desserte, amplitude horaire, emplacements des arrêts, sécurité, vitesse commerciale voire prix,
- il faut augmenter les niveaux d'exigences pour les critères spécifiques, mieux se servir des critères complémentaires,
- les critères suivants pourraient être pris en compte :
  - développement durable,
  - exigences sociétales (normes sociales et éthiques),
  - intermodalité.
- mieux prendre en compte la filière de production du service transport : AOT (parfois AOT sur plusieurs niveaux), propriétaire de l'infrastructure, exploitant,
- mieux prendre en compte les exigences des AOT contenues dans les relations contractuelles AOT – exploitant, améliorer la liaison entre les recueils d'engagements de service et les contrats,
- améliorer la prise en compte des aspects régionaux qui dans certains cas influent sur les conditions d'exploitation (contraintes climatiques, périodes d'affluences,...).

Parmi les pistes qui pourraient être explorées en ce qui concerne le système de mesure, nous proposons :

- l'amélioration du système de mesure : renforcer l'harmonisation des méthodes de mesure interne de la qualité par les opérateurs permettant de mieux comparer les résultats obtenus ; plus de transparence de la part des opérateurs,
- le renforcement du contrôle externe et/ou la publicité des mesures internes,
- le centrage de la mesure sur les enquêtes de satisfaction et la prise en compte des attentes une fois qu'on est sorti des débuts de la certification (on doit certifier la réalisation, pas la conception).

### **3. PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS**

Ces propositions sont relatives à l'amélioration du contenu, de la fiabilité et de l'information des consommateurs en ce qui concerne les démarches de certification de services dans le secteur de la certification des services de transports.

#### **3.1 FONCTIONNEMENT ET ROLES DES COMITES TRIPARTITES, CONDITIONS DE DESIGNATION DES REPRESENTANTS DES CONSOMMATEURS**

- **Fonctionnement des comités tripartites**

Du point de vue d'une association de consommateurs, la participation aux comités tripartites pose la question des moyens des associations de consommateurs, que ce soit sous l'angle humain, technique ou financier. La participation à ces comités n'ouvre pas droit au congé représentation qui permet à des bénévoles associatifs de bénéficier d'autorisations d'absence du lieu de travail, pour participer à des réunions d'instances où les consommateurs sont représentés. Cette participation est pourtant très prenante pour une fédération nationale comme la FNAUT.

On peut relever que dans le secteur de la certification des services de transport, il n'y a pas de rémunération de la participation des consommateurs. Cela se pratique pourtant souvent dans d'autres systèmes de certification (c'est le cas dans de nombreux comités de certification de produits agricoles et alimentaires). Un système de participation financière forfaitaire est à notre sens envisageable, sans mettre à mal l'indépendance, dans la mesure où il est écrit, prévu à l'avance, transparent, de même niveau quelle que soit l'association participante et, naturellement, n'entraîne pas de remise en cause en cas d'avis négatif.

D'un point de vue plus général, on remarque que le fonctionnement des comités tripartites est très variable selon les organismes certificateurs. Il y a une certaine hétérogénéité de fonctionnement sur ces questions entre les organismes certificateurs. Dans la certification des lignes TER SNCF par SGS, un comité de certification "national", basé à Paris, est compétent quelles que soient les régions (actuellement Aquitaine et Limousin) dont les lignes sont certifiées. Toutefois, AFAQ AFNOR Certification est l'organisme certificateur d'une large majorité de services de transport.

L'organisation des comités tripartites repose sur l'opérateur. A ce titre, il a donc la responsabilité du bon fonctionnement de cette instance. Un travail intéressant a été mené par SNCF Proximités Services, pour élaborer une proposition de règlement intérieur du comité tripartite mis en place dans le cadre de la certification de service NF 281 "services de transport de voyageurs". Cette proposition a été soumise à l'avis de la FNAUT qui a pu émettre des remarques qui ont été prises en compte. Ce document est proposé par SNCF Proximités Services aux différentes activités TER régionales et recommande des modalités uniformes de composition, fonctionnement et définition des missions de ces comités tripartites.

Un point sur lequel les comités tripartites doivent s'améliorer est celui des possibilités et des modalités de vote à distance. Il convient de prévoir des règles de prise de décision écrites, par exemple pour les possibilités et la procédure de validation des documents à distance sans réunion physique.

Enfin, des règles plus strictes sur l'indépendance et la composition des collèges pourraient permettre d'éviter les situations où l'unique représentant des usagers siège face à une dizaine de représentants de l'opérateur.

☛ **piste d'amélioration** : fixer des règles écrites précises relatives à la composition, au fonctionnement et aux missions des comités tripartites. Dans la mesure du possible, ces règles doivent être communes à un groupe d'activité voire à un opérateur, et négociées avec les représentants des associations de consommateurs agréées. Des règles sur les modalités de vote par correspondance doivent être fixées pour rendre cette possibilité utilisable.

- **Rôle des comités tripartites**

A la différence de la certification de produits agricoles et alimentaires, où les comités de certification sont préparés et pilotés par l'organisme certificateur, les comités tripartites de certification de produits industriels et services sont pilotés par les bénéficiaires de la certification, et l'organisme certificateur ne participe pas à ces réunions.

En cas de difficultés, il ne faut pas hésiter à en référer à l'organisme certificateur, qui peut d'ailleurs être invité à participer aux réunions des comités sans voix délibérative.

Dans certains cas, on peut relever que la charge de travail qui pèse sur les comités rend la démarche de certification assez théorique. On peut relever qu'un comité tripartite annuel permet la certification des 60 plus grandes gares de la SNCF qui voient transiter quotidiennement des millions de voyageurs, ou encore qu'un comité annuel de quelques heures porte sur l'ensemble de l'activité d'une ligne de RER qui transporte quotidiennement des centaines de milliers de voyageurs. Toutefois, un renforcement du rôle du comité pose indirectement la question des moyens des associations de consommateurs...

☛ **piste d'amélioration** : renforcer le pouvoir des organismes certificateurs dans le domaine de la certification de services.

- **Conditions de désignation des représentants des consommateurs**

Dans la mesure du possible, il apparaît tout à fait souhaitable de privilégier la participation des représentants d'associations d'usagers appartenant à des fédérations qui sont agréées en tant qu'associations de consommateurs au niveau national. Cela devrait être la règle dont la seule exception pourrait être l'absence de représentants régionaux d'une fédération nationale, agréée, dans la région concernée.

La question des conditions de désignation des représentants des consommateurs se pose de manière cruciale lorsqu'une association est évincée et remplacée par une autre parce qu'elle s'est opposée à l'entrée dans le processus de certification ou à son maintien.

Courant 2007, la FNAUT a ainsi été confrontée à une situation inédite. Il s'agissait de valider le Recueil d'Engagements de Services d'une ligne de chemin de fer internationale à voie métrique à crémaillère exploitée par l'opérateur historique. L'association membre de la FNAUT initialement saisie de la validation de ce recueil ne souhaitait pas donner un avis favorable en raison du mauvais état des infrastructures de la ligne. Au vu de cette réaction, l'opérateur a sollicité une autre association d'usagers qui a été membre de la FNAUT mais ne l'est plus et qui a validé le RES. Cette pratique est condamnable. L'opérateur aurait pu solliciter l'avis de la FNAUT avant de prendre sa décision en ce qui concerne le choix des représentants au comité tripartite.

☛ **piste d'amélioration** : choisir des associations locales qui émanent de fédérations agréées en tant qu'association de consommateurs au niveau national, engagement des opérateurs à de bonnes pratiques dans les conditions de désignation des représentants des consommateurs, accentuation du rôle de surveillance de l'organisme certificateur.

### **3.2 COMMUNICATION SUR LE CONTENU DE LA CERTIFICATION DES SERVICES DE TRANSPORTS**

- **Difficultés relevant de la certification de service en général**

Pour le consommateur, l'absence de communication générique sur la certification des produits industriels et services en général engendre une méconnaissance très importante de ce dispositif.

Il n'y a pas de communication ni de promotion du dispositif par les Pouvoirs publics, que ce soit sur sa portée, ses garanties, le rôle des associations de consommateurs,...

Il n'y a pas de signe officiel commun sur les produits industriels ou services certifiés attestant de la certification. De plus, chaque organisme certificateur dispose de sa marque collective de certification propre pour laquelle les efforts de communication ne sont pas nécessairement effectués à destination du consommateur final.

- **Difficultés relevant de la certification des services de transport**

De manière générale, les fournisseurs de services certifiés communiquent peu sur la portée et les garanties de la certification. On peut relever, à titre d'exception, le service d'assistance téléphonique de Bouygues Telecom et, dans le secteur des transports, les gares SNCF. La SNCF a fait des efforts pour rendre visible l'existence de la certification de certaines gares, notamment sur les portes d'entrées coulissantes. A contrario, le modeste cartouche "NF service" présent en bas à gauche des plans de lignes de métro dans les rames de la RATP est très discret.

Il convient donc d'améliorer nettement la communication la certification de service et la portée de la certification dans les transports.

On peut également remarquer qu'AFAQ AFNOR Certification effectue peu de communication sur la certification de service et sur sa marque NF service.

Une difficulté particulière, liée à l'historique de la création d'AFAQ AFNOR Certification, fait que certaines certifications de service de cet organisme ne font pas référence à la marque NF service mais à "AFAQ Engagement de Service" (AES). Toutefois AFAQ AFNOR Certification a pris la décision de ne pas créer d'AFAQ Engagement de Service (AES) dans les secteurs où la marque NF service est prépondérante, ce qui est le cas du secteur du transport public. Ceci explique l'existence du référentiel REUNIR (association de PME du transport par autocar) sous marque AES dans ce secteur.

### **3.3 PRISE EN COMPTE DE LA CHAÎNE DE PRODUCTION DU SERVICE DE TRANSPORT (AUTORITE ORGANISATRICE, EXPLOITANT)**

Le fait que les autorités organisatrices et/ou les propriétaires des infrastructures ne soient pas intégrés dans le processus de certification, et donc n'aient pas à respecter des critères de qualité pour la partie du service de transport qui leur incombe, présente un certain nombre d'ambiguïtés. En effet, cela ne permet pas une bonne prise en compte par la certification de certains critères, parmi lesquels on peut notamment relever :

- les critères correspondant à des domaines de compétence de l'autorité organisatrice et/ou du propriétaire de l'infrastructure ayant des conséquences sur l'exploitation (notamment dans le domaine ferroviaire),

- les critères relatifs à l'accessibilité de l'infrastructure, des gares et stations, des matériels notamment dans le cas où les autorités organisatrices sont propriétaires du matériel roulant.

☛ **piste d'amélioration** : éviter la certification de lignes où l'infrastructure ferroviaire est en mauvais état, cause de blocage rédhibitoire pour les associations de la FNAUT.

Enfin il convient d'améliorer les échanges réciproques d'information : améliorer la liaison avec les comités de ligne, prendre en compte leur création en Ile-de-France. Il faut veiller à ce qu'il n'y ait pas d'interférences entre les missions : le comité tripartite n'est compétent que pour les questions liées à la certification de la ligne concernée.

Une harmonisation entre les critères de certification et les exigences contractuelles des autorités organisatrices vis-à-vis des exploitants permettrait une meilleure prise en compte de l'ensemble des critères de la norme dans les contrats. De plus, cela devrait permettre de simplifier la surveillance de l'application des contrats par l'AOT qui n'en a pas forcément les moyens et les compétences. Elle déléguerait en quelque sorte cette surveillance à l'organisme certificateur, via la certification.

### **3.4 DEFINITION DE CRITERES SPECIFIQUES POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

L'accès aux systèmes de transport public recèle toujours d'extrêmes difficultés pour les personnes à mobilité réduite, qu'il s'agisse de l'accès aux informations, aux infrastructures ou aux moyens de transport eux-mêmes.

Les textes réglementaires récents sur l'accessibilité pris en application de la loi du 11 février 2005 constituent les exigences minima qui sont imposées dans les gares et stations ou dans les véhicules de transports.

Néanmoins, même si ces exigences sont désormais de l'ordre du réglementaire, la certification, dont la portée doit, en principe, dépasser la simple vérification des critères réglementaires, peut présenter un intérêt. Elle peut en effet permettre de désigner des services qui seraient conformes aux exigences réglementaires avant les délais fixés pour leur mise en application. Elle peut également permettre de distinguer des services qui "dépasseraient" la simple application des exigences réglementaires. Enfin, elle peut faciliter l'évaluation de la conformité des aménagements, équipements et véhicules à la réglementation.

Une difficulté de principe subsiste toutefois en ce qui concerne la prise en considération des critères réglementaires dans la certification. Cette question dépasse la certification des services de transport et mériterait une réponse de la section "certification des produits et services" du COFRAC, voire du COFRAC lui-même. Il s'agit d'une question récurrente dans les systèmes de certification de produits ou de services : le champ des exigences de la certification doit-il prendre en compte les spécifications implicites, d'origine réglementaire, qui s'imposent à tout vendeur du produit ou service concerné ? Dans un second temps, si la réponse à cette question est positive, il faut se demander comment cette prise en compte peut se faire : simple rappel des textes, déclaration de conformité par l'opérateur, contrôle de l'application par l'organisme certificateur,...

Sur la question des critères à prendre en compte pour l'accessibilité, voici les exigences posées par une de nos adhérentes qui se déplace en fauteuil roulant et utilise très régulièrement les transports publics, à Paris, en France et aussi dans les pays limitrophes.

- **Le constat**

Les difficultés sont différentes et plus ou moins importantes selon les pays. En Europe du Nord, notamment Suède et Pays-Bas, elles sont quasiment inexistantes. En Europe du Sud et en France, il reste beaucoup de lieux peu ou pas accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes avec handicaps sensoriels (pas d'accès en fauteuil roulant, pas de toilettes adaptées, pas de facilités pour personnes non ou mal voyantes).

Le principal frein est sans doute le manque de volonté. Ensuite l'idée reçue selon laquelle les équipements vont coûter cher et être peu ou pas rentables. Les entreprises de service ne sont pas suffisamment informées (et s'informent peu elles-mêmes) sur le nombre de personnes handicapées susceptibles d'utiliser les équipements et donc de rentabiliser l'investissement, ainsi que sur les subventions auxquelles elles ont droit.

Ces dernières années, des bus à plancher bas accessibles ont été mis en circulation dans la plupart des grandes villes françaises. Les tramways sont totalement accessibles à Grenoble, Paris, Lyon, Strasbourg, Nantes, Bordeaux.

La plupart des équipements très récents sont accessibles et quelques aménagements d'installations anciennes ont été effectués.

- **Les exigences**

Les critères spécifiques qui doivent être pris en compte en matière d'accessibilité et qui pourraient être intégrés dans les démarches de certification sont nombreux.

Il convient d'avoir, le plus souvent possible, des accès autonomes aux sites et transports, c'est-à-dire sans nécessité d'assistance ou d'accompagnement afin de réduire la dépendance à des tiers et de pouvoir visiter et circuler comme un citoyen ordinaire. Par exemple en mettant en œuvre des ascenseurs en libre-service fiables et correctement entretenus, des plans inclinés n'excédant pas une rampe de 5%, toilettes adaptées dans chacune des toilettes publiques.

Il faut poursuivre la mise en accessibilité de nombreux sites encore inadaptés (pas d'ascenseur, pas de plans inclinés ou des plans inclinés inadaptés), augmenter le nombre de lignes de bus accessibles.

Tout reste à faire pour l'accès aux trains, pourtant facteurs essentiels de déplacement à travers l'Europe. Accéder de plain-pied aux trains est possible, c'est le cas aux Etats-Unis, au Japon. Ce ne serait pas une amélioration pour les personnes handicapées uniquement mais aussi pour les personnes âgées (en nombre croissant) qui ont souvent bien du mal à monter les hautes marches des trains, pour les personnes transportant de lourdes valises, pour les parents avec des enfants en poussette, pour les cyclistes se déplaçant avec leur vélo (en nombre croissant eux aussi)... En France, quelques trains TER seulement ont un accès de plain-pied.

L'accessibilité amène une nouvelle clientèle et est appréciée par tous. Par exemple dans les gares : ascenseurs, plans inclinés servent à tous les voyageurs portant des valises. Dans les bus à plancher bas, tous les usagers apprécient les facilités d'accès qui réduisent les temps de montée et descente.

Les normes sont indispensables mais pas toujours faciles à élaborer. Les normes de largeur de porte ou de pourcentage de pente pour un plan incliné existent déjà et sont utiles à toutes les personnes en fauteuil roulant. Par contre certains aménagements intérieurs (hauteur du lavabo, toilettes, dans les hôtels ou lieux publics par exemple) ne conviennent pas à tous les types de handicaps. Il n'y a pas de handicap standard et la norme est donc difficile à établir dans certains cas.

Elle est indispensable pour éviter des aménagements inutilisables comme cela arrive souvent (ainsi un plan incliné supérieur à 5% est impossible à franchir).

Il y a enfin un manque de contrôle de l'application de la loi sur l'accessibilité et beaucoup de lieux construits récemment ne respectent pas les normes imposées par la loi française.

### **3.5 EVOLUTION DE LA METHODOLOGIE A PARTIR DU DIAGNOSTIC REALISE**

La certification de services dans les transports est, du point de vue des exploitants, essentiellement un outil de management interne. Sa mise en place n'est pas faite prioritairement dans le souci de la satisfaction de l'utilisateur final du service.

Ce schéma aboutit à l'heure actuelle à un certain nombre de limites :

- les réflexions sur le positionnement de la marque NF service transport sont seulement en cours d'élaboration,
- on constate un certain essoufflement de la dynamique de certification, notamment pour les exploitants qui en sont titulaires depuis longtemps (plus de 10 ans pour certains), la certification NF service peut même être vécue comme un frein à la progression,

- ceci peut avoir pour conséquence une superposition des certifications car l'exploitant a recours à des certifications supplémentaires ou complémentaires pour restimuler ses équipes dans le cas où la certification est acquise depuis longtemps et renouvelée régulièrement sans difficultés. Les certifications complémentaires sont attribuées sur la base des normes des séries 9001 (assurance de la qualité en production) ou 14001 (maîtrise des risques environnementaux), voire sur des référentiels de contrôle privé spécifiques à chaque organisme certificateur.
- **pistes d'améliorations liées à la certification de produits industriels et services en général**

Une piste d'amélioration du processus de certification des produits industriels et services viendra probablement d'une révision du dispositif réglementaire qui l'encadre.

Le Conseil National de la Consommation (où la FNAUT siège en tant qu'association de consommateurs agréée) a rendu le 17 décembre 2007 un avis sur la certification de services et de produits autres qu'alimentaires qui recommande notamment :

- que l'accréditation soit rendue obligatoire pour agir dans la certification de services et de produits autres qu'alimentaires,
- que l'AFNOR élabore un document normatif relatif à l'élaboration des référentiels de certification qui intègre dans son contenu des engagements portant sur :
  - la nature et les modalités de présentation des caractéristiques essentielles certifiées (sur le lieu de vente, par le biais d'un site internet...) et leurs modalités de contrôle,
  - les modalités de concertation entre les différentes parties prenantes préalablement à l'élaboration du référentiel, lors de sa validation et de sa révision.

L'AFNOR est en train d'élaborer un projet de norme sur l'élaboration des référentiels de certification de produits et services qui développe ses engagements.

A terme, les référentiels de certification de service devront respecter cette norme, ce qui devrait permettre de mieux informer le consommateur sur :

- la portée de la certification, les "caractéristiques essentielles" du service certifié,
- le processus d'élaboration des référentiels assurant notamment la participation de toutes les parties prenantes.

☛ En ce qui concerne le rôle des organismes certificateurs dans la certification de services, il pourrait être envisagé :

- de renforcer la pression du contrôle externe qui serait ainsi diligenté et exploité directement par l'organisme certificateur,
- d'améliorer la surveillance de la maîtrise (collecte, gestion, diffusion, exploitation) des données issues de la mesure par le transporteur,
- de renforcer le rôle des organismes certificateurs dans l'évaluation de la conformité, la restitution et la présentation des résultats au comité tripartite.

- **pistes d'améliorations liées à la certification des services de transports**

☛ En ce qui concerne les pistes d'améliorations liées à la certification des services de transports, il pourrait être envisagé :

- d'améliorer les pratiques différentes de restitution au comité tripartite des données chiffrées issues de la mesure et relatives aux engagements : plusieurs tableaux de suivi des indicateurs par lignes/ un tableau par réseau,
- de faire évoluer dans le temps les recueils d'engagements de services entre le jour d'obtention de la certification et un laps de temps qu'il convient de fixer à moyen terme (par exemple 5 ans), de prévoir systématiquement d'augmenter le niveau des exigences et d'intégrer des critères complémentaires supplémentaires,
- d'améliorer le dispositif de mesure, de développer le rôle et l'analyse des enquêtes de satisfaction client, de faire évoluer les RES dans l'esprit d'une meilleure prise en compte de ces attentes,
- de développer les critères complémentaires dans l'optique qu'ils deviennent des critères spécifiques.

### **3.6 PRISE EN COMPTE PAR LA CERTIFICATION DE L'ENSEMBLE DES HUIT CRITERES DE LA NORME NF EN 13816**

Globalement, certains critères de la norme NF EN 13816 sont peu utilisés dans le cadre de l'élaboration des référentiels de certification.

Il s'agit essentiellement des critères :

- 1 - offre de service, ainsi le critère 1.5 fiabilité est peu utilisé notamment pour les réseaux de bus alors qu'il aurait sa pertinence,
- 2 - accessibilité,
- 4 - durée (facilité, respect des horaires des correspondances),
- 6 - confort notamment pour ce qui est de la qualité, du confort dans le véhicule de transport public de voyageurs (transport routier notamment),
- 7 - sécurité,
- 8 - impact environnemental.

L'intégration de ces critères dans le champ de la certification relève du comité de marque pour la prise en compte en tant que critères obligatoires dans le règlement de certification spécifique, et des comités tripartites pour la prise en compte en tant que critères spécifiques ou complémentaires dans le recueil d'engagement de services.

☛ **pistes d'amélioration** : il conviendrait d'intégrer dans le champ de la certification des critères peu appliqués de la norme 13816 notamment ce qui concerne l'offre de service et l'accessibilité ou les correspondances.

Enfin, il faut noter que la norme NF EN 13816 entre prochainement dans sa phase de révision quinquennale.

## CONCLUSION

D'un point de vue théorique, la certification de services est un instrument créé par le législateur au profit des consommateurs pour faciliter leurs choix entre différents produits ou services offerts par le marché. Il s'agit de proposer au consommateur un signe facile à repérer et destiné à identifier une offre d'un professionnel dans laquelle le consommateur peut avoir aisément confiance.

Cette solution peut être efficace dans des marchés "ouverts" pour laquelle une pluralité de professionnels propose des services. Cette solution est moins efficace dans le secteur des transports où la concurrence joue dans un premier temps entre les différents modes.

L'ouverture de la concurrence pourrait être un deuxième souffle pour la certification des services de transport dans la mesure où elle aurait un intérêt pour faciliter l'éventuel choix des AOT entre des opérateurs ainsi que pour faciliter leur travail de surveillance de l'application des exigences contractuelles. La certification pourrait également assister le consommateur dans ses choix entre des services concurrents.

La qualité du transport public a évolué rapidement ces dernières années sous la pression des exigences sociales et environnementales. Les exigences de la certification de service dans les transports ont évolué moins vite. Certains services de transport certifiés il y a dix ans étaient en pointe et ne le sont plus. Il faut donc saluer l'initiative d'AFAQ AFNOR Certification d'évaluer le positionnement de la marque NF service transports après plus de 10 ans d'activité. Pour la FNAUT, la certification de service de transport doit désigner des services de qualité avérée, directement perceptibles par le voyageur.

La FNAUT réitère ses engagements dans la démarche, qu'elle soutient à tous les niveaux et souhaite que soit mieux prise en compte la chaîne de production du service de transport

Toutefois, à l'issue de cette étude, elle exprime une position ambivalente à l'égard de la certification :

- garantie d'engagement pour certains de nos représentants, la certification des services de transports apparaît plus sérieuse que des promesses commerciales puisque les promesses sont contrôlées et que les résultats de celles-ci sont, dans certains cas, rendus publics (par exemple, l'affichage des taux de ponctualité et de satisfaction dans certaines gares),
- démarche de façade pour d'autres, la certification des services de transports repose sur des critères qui ne sont pas assez qualitatifs, qui sont choisis et pilotés par l'opérateur, et elle ne tiennent pas assez compte de ce qui est au cœur des préoccupations des usagers (ponctualité, niveau de l'offre, taux de charge, propreté).

## ABREVIATIONS

**ADTC** : Association pour le Développement des Transports en Communs de Grenoble  
**AFNOR** : Association Française de Normalisation  
**ANATEEP** : Association NATIONALE pour les Transports Educatifs de l'Enseignement Public  
**AOT** : Autorité Organisatrice des Transports  
**ADF** : Assemblée des Départements de France  
**ARF** : Association des Régions de France  
**AUT** : Association des Usagers des Transports (FNAUT Ile-de-France)  
**CERTU** : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques  
**CLCV** : Confédération Logement Cadre de Vie  
**CSF** : Confédération Syndicale des Familles  
**CNC** : Conseil National de la Consommation  
**DARLY** : se Déplacer Autrement sur la Région Lyonnaise (membre de la FNAUT)  
**DSP** : Délégation de Service Public  
**FNAUT** : Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports  
**GART** : Groupement des Autorités Responsables de Transports  
**INC** : Institut National de la Consommation  
**ISO** : International Standard Organisation  
**Leo Lagrange** : Association Leo Lagrange pour la défense des consommateurs  
**NC** : Non Conforme  
**NF** : Norme Française  
**ORGEKO** : Organisation Générale des Consommateurs  
**PAF** : Point d'Arrêt Ferroviaire  
**PMR** : Personne à Mobilité Réduite  
**RATP** : Régie Autonome des Transports Parisiens  
**RES** : Recueil des Engagements de Service  
**RFF** : Réseau Ferré de France  
**SNCF** : Société Nationale des Chemins de fer Français  
**STIF** : Syndicat des Transports Publics  
**UTP** : Union des Transports Publics  
**VAL** : Véhicule Automatique Léger