

Voilà 12 ans, l'Union des Aéroports Français s'est dotée d'un Comité National Qualité en Aéroport qui regroupe les acteurs majeurs du monde aéroportuaire : aéroports, compagnies aériennes, syndicats professionnels FNAM, SCARA, BAR France..., administrations DGAC, PAF, GTA, Douanes... mais aussi les assistants en escale, les représentants des commerces...

Sous la présidence de Jean-Pierre CAHINGT puis de Jean-Jacques CHARMES, la volonté commune des membres de ce Comité fut d'impulser une nouvelle dynamique Qualité qui s'est concrétisée par deux grandes Actions :

1. Rendre les Assises biennales de la Qualité en Aéroport mobiles : 2006 à Lyon et 2008 à Nice
2. Créer une Référence normative en matière de Qualité de Service aux passagers

En effet, lors des quatrième Assises de la Qualité en Aéroport 2006, à Lyon, l'Union des Aéroports Français a lancé l'élaboration d'un premier référentiel définissant les services à fournir au client passager.

La première version de ce document a été réalisée grâce à 5 aéroports volontaires : NICE, TOULOUSE, Aéroports de Paris, NANTES et LYON qui sous l'expertise de SGS a permis d'élaborer le Référentiel de certification de « Services aux passagers des aéroports français » dont l'avis a été publié au Journal Officiel de la République Française le 23 août 2007.

L'Union des Aéroports Français se félicite de voir la communauté aéroportuaire répondre au défi de la Certification de service pour la plus grande satisfaction des clients aériens.



Claude TERRAZZONI

Président de l'Union des Aéroports Français,

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

# SGS

**SERVICES AUX PASSAGERS  
DES AÉROPORTS FRANÇAIS**

RÉF.: RE/UAF/01  
31/05/2007

Elaboré à la demande  
de l'Union des Aéroports Français

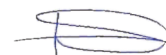
Le Demandeur :  
Le président de l'UAF

Claude TERRAZZONI  
Le 2/07/07



Le Directeur de la Certification  
de Services QUALICERT:

Stéphane LANGLOIS  
Le 2/07/07



Le Président du Comité Plurisectoriel de la Certification  
de Services QUALICERT :

Robert PROIX  
Le 2/07/07



<b>CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION</b>	
I.1 OBJET _____	3
I.2 DOMAINE D'APPLICATION _____	3
<b>CHAPITRE II : CONTEXTE</b>	
II.1 PRESENTATION DU DEMANDEUR _____	4
II.2 LES ENJEUX DE LA CERTIFICATION DE SERVICES _____	5
II.3 CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE _____	6
II.4 PARCOURS CLIENT _____	7
<b>CHAPITRE III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE</b>	
III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES _____	8
III.2 CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES _____	10
III.3 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE _____	10
<b>CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE</b> _____	
27	
<b>CHAPITRE V : PLAN DE CONTROLE INTERNE</b> _____	
28	
<b>CHAPITRE VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE</b>	
VI.1 GLOSSAIRE _____	29
VI.2 LEXIQUE _____	29
<b>CHAPITRE VII : INFORMATIONS DES CLIENTS</b>	
VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES _____	31
VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS _____	32
<b>CHAPITRE VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT</b>	
VIII.1 ATTRIBUTION DU CERTIFICAT _____	33
VIII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT _____	35

# CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

## I.1 OBJET

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- La loi N°94.442 du 3 juin 1994 modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services (articles L115-27 à L115-33).
- Le décret d'application n°95 - 354 du 30 mars 1995 modifiant le Code de la Consommation (articles R 115-1 à R 115-12).

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat.

## I.2 DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel concerne les services rendus par les gestionnaires d'aéroport pour le traitement des vols commerciaux pour les passagers, accompagnants et attendants.

Dans le cas où le gestionnaire d'aéroport assure également le métier d'assistant, les prestations d'assistance en escale ne sont pas incluses dans le présent référentiel et peuvent faire l'objet d'un référentiel spécifique distinct.

L'Union Européenne a légiféré, le 15.10.96, par la directive 96-67 libéralisant l'assistance en escale.

Cette directive a été transposée en droit national par décret du 05.01.98.

Les exploitants d'aéroport n'ont plus capacité à intervenir sur la qualité des services offerts par soit les compagnies aériennes soit les sociétés d'assistance en escale à l'égard de leurs clients les transporteurs aériens.

Les engagements s'appliquent lorsque la prestation de service ou l'installation existent.

La candidature d'un aéroport peut se faire pour l'ensemble des terminaux/aérogares ou par terminal/aérogare.

# CHAPITRE II : CONTEXTE

## II.1 PRÉSENTATION DU DEMANDEUR

L'Union des Aéroports Français (UAF) regroupe 126 membres qui exploitent 154 aéroports en France métropolitaine et outre mer, soit la totalité du trafic commercial français.

En 2006, le trafic des aéroports membres de l'Union des Aéroports Français a représenté 146.6 millions de passagers et 2.3 millions de tonnes de fret.

L'Union des Aéroports Français agit dans deux domaines d'activités :

- **L'exploitation aéroportuaire** : L'Union des Aéroports Français représente les intérêts de ses membres auprès des assemblées parlementaires et des pouvoirs publics, des compagnies aériennes ou des fournisseurs.

Elle est consultée et intervient sur les projets de lois et de règlements qui portent sur l'organisation et les conditions d'exploitation du transport aérien en général.

Elle est membre de conseils, commissions ou comités nationaux qui élaborent avis et recommandations (facilitation, sûreté, budget annexe de l'Aviation Civile, accessibilité des handicapés, instituts de formation...).

L'Union des Aéroports Français et ses membres mènent, avec l'ensemble des partenaires du transport aérien, des actions de Qualité en aéroport.

- **le développement du transport aérien** : L'Union des Aéroports Français assiste ses membres dans leurs relations avec les transporteurs aériens et s'est attachée à promouvoir le développement et l'image de l'aviation d'affaires.

Elle coordonne et formalise les avis de ses membres sur le développement du trafic aérien et participe très activement à l'organisation du système de transport aérien. Elle initie et réalise des actions marketing et édite le Guide des Aéroports Français.

L'Union des Aéroports Français est membre du Conseil Supérieur de l'Aviation Marchande (CSAM) qui examine notamment les demandes de création de compagnies aériennes ou les droits de trafic. Elle est membre du Conseil National des Transports (CNT), ou encore du Conseil National du Tourisme.

## II.2 LES ENJEUX DE LA CERTIFICATION DE SERVICES

Ces dix dernières années, les gestionnaires d'aéroports français ont cherché à développer des dispositions propices à l'amélioration de la qualité de service délivrée sur leur plate-forme.

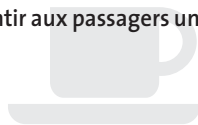
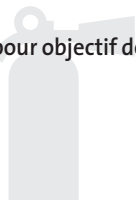
Une majorité des gestionnaires d'aéroports a obtenu une certification ISO 9001 pour tout ou partie de ses activités. L'Union des Aéroports Français dont la vocation est de promouvoir et fédérer les actions engagées par la profession, est composée d'un bureau, d'un conseil d'administration et de commissions, dont la Commission Nationale Qualité. Cette commission s'est créée autour d'un leitmotiv « Tous au service du client commun : le passager ».

Après avoir co-défini 12 engagements de service en mars 2004, chaque aéroport a déployé ces engagements avec les partenaires.

Lors des 4èmes assises nationales de la qualité en aéroport du 7 mars 2006, cinq aéroports (Nice, Lyon, Nantes, Toulouse, Paris) ont souhaité aller plus loin et entamer une démarche volontaire de **certification de services**.

L'UAF a donc décidé de soutenir cette volonté commune en lançant le projet de **réalisation d'un référentiel de qualité de service**.

**La certification de services a pour objectif de garantir aux passagers une qualité de services constante et des engagements concrets.**



## II.3 CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE

- Code de l'aviation civile.
- Règlement CE 2320/2002 du parlement européen et du conseil du 16 décembre 2002 relatif à l'instauration de règles communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile.
- Règlement CE261/2004 du parlement européen et du conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.
- Règlement CE 1107/2006 du parlement européen du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.
- Charte européenne sur les droits des passagers aériens.
- Les 12 engagements de services de l'ensemble des acteurs du transport aérien :
  - **INFORMATION**
    - Le client dispose d'une information fiable et à jour lui permettant d'organiser son voyage et de choisir les modalités d'accès à l'aéroport.
    - Le client trouve les informations pour s'orienter aisément et efficacement dans l'aéroport.
    - Le client est informé des changements qui concernent son voyage et ce à tout moment et en temps opportun.
  - **ACCUEIL / ASSISTANCE**
    - Le client bénéficie d'une offre de transports appropriée pour accéder à l'aéroport ou le quitter.
    - Le client bénéficie d'une assistance courtoise et professionnelle de la part de tous les acteurs et à tout moment.
    - Le client trouve assistance et réactivité auprès de tous les acteurs en cas d'événement imprévu affectant le déroulement de son voyage.
    - Le client peut être mis en relation avec un interlocuteur parlant anglais tout au long de son parcours.
    - Des clients spécifiques (UM, PMR, seniors, familles avec enfants en bas âge, groupes) se voient proposer des services adaptés.

■ **FLUIDITÉ / CONFORT**

- Dans l'aéroport, la fluidité de circulation des passagers est organisée. L'attente est traitée de manière adaptée et prévenante.
- Chaque acteur veille au confort et à l'ambiance attendus par le client tout au long de son parcours. Des services et facilités lui sont proposés.

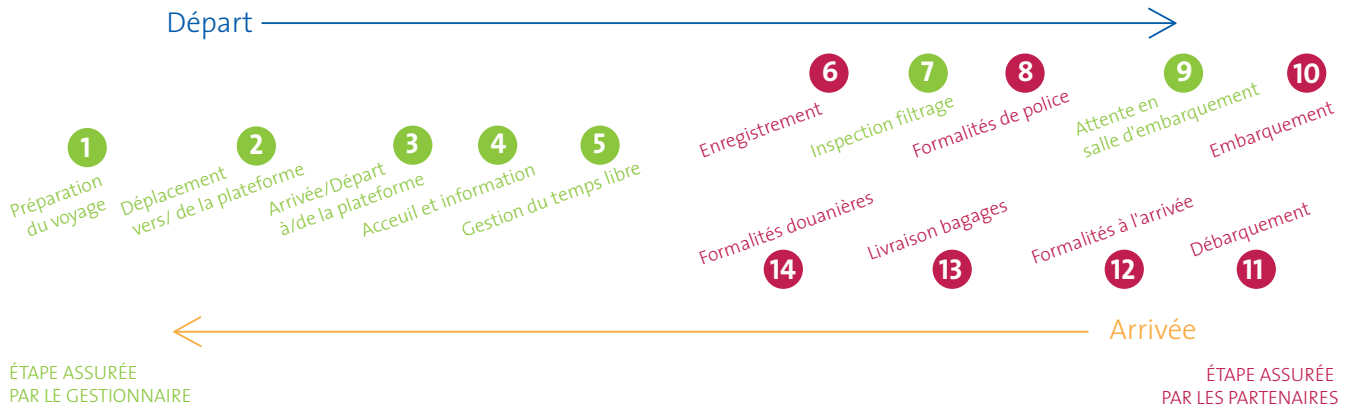
■ **SURETÉ**

- Le client a la garantie d'une application homogène des mesures de sûreté sur les différents aéroports.

■ **RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS**

- Les clients bénéficient de la part de chaque acteur d'un traitement approprié et réactif de leurs réclamations.

## II.4 PARCOURS CLIENT



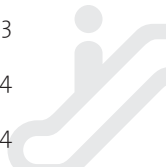
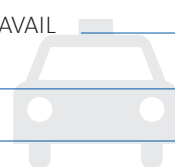
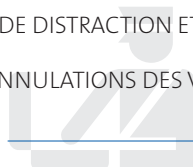
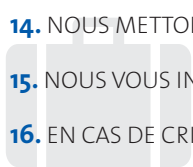
# CHAPITRE III : CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

## III.1 SOMMAIRE DES CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES

1. NOUS VOUS AIDONS À PRÉPARER VOTRE VOYAGE OU VOTRE VENUE SUR L'AÉROPORT GRÂCE A UN SITE INTERNET FIABLE ET À JOUR \_\_\_\_\_ 11
2. NOUS VOUS RENSEIGNONS SUR NOTRE OFFRE DE SERVICES PAR TÉLÉPHONE ET AUX POINTS INFORMATION \_\_\_\_\_ 12
3. NOUS FACILITONS VOTRE ARRIVÉE ET VOTRE DÉPART DE L'AÉROPORT \_\_\_\_\_ 13
4. NOUS VOUS PERMETTONS DE VOUS DIRIGER ET DE VOUS INFORMER DE MANIÈRE AUTONOME DANS LE TERMINAL/AÉROGARE \_\_\_\_\_ 14
5. NOUS VOUS PROPOSONS DES PARKINGS ET SERVICES ASSOCIÉS ADAPTÉS À VOTRE BESOIN \_\_\_\_\_ 15
6. NOUS METTONS À VOTRE DISPOSITION DES NAVETTES INTERNES POUR RELIER LES TERMINAUX ENTRE EUX ET AVEC LES PARKINGS ÉLOIGNÉS \_\_\_\_\_ 16
7. NOUS METTONS À VOTRE DISPOSITION DES INSTALLATIONS ET DES ÉQUIPEMENTS PROPRES, EN BON ÉTAT DE FONCTIONNEMENT \_\_\_\_\_ 17
8. NOUS METTONS À VOTRE DISPOSITION DES CHARIOTS A BAGAGES PRATIQUES EN QUANTITÉ SUFFISANTE \_\_\_\_\_ 18
9. NOUS FACILITONS VOTRE PASSAGE AUX POINTS DE CONTRÔLE SURETÉ \_\_\_\_\_ 19



<b>10.</b> NOTRE PERSONNEL EST IDENTIFIABLE ET VOUS OFFRE UNE ASSISTANCE COURTOISE ET PROFESSIONNELLE	20
<b>11.</b> NOS PASSAGERS HANDICAPÉS ET À MOBILITÉ REDUITE BÉNÉFICIENT D'UNE ASSISTANCE ADAPTÉE À LEURS BESOINS	21
<b>12.</b> NOUS VOUS PROPOSONS UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE À VOS BESOINS	22
<b>13.</b> NOUS VOUS PROPOSONS DES SERVICES DE RESTAURATION	23
<b>14.</b> NOUS METTONS À VOTRE DISPOSITION DES ESPACES DE DÉTENTE, DE DISTRACTION ET DE TRAVAIL	23
<b>15.</b> NOUS VOUS INFORMONS SUR LES RETARDS, DÉROUTEMENTS ET ANNULATIONS DES VOLS	24
<b>16.</b> EN CAS DE CRISE, DES DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES SONT PRÉVUES	24
<b>17.</b> NOUS APPORTONS UNE RÉPONSE À TOUTES VOS SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS	25
<b>18.</b> NOUS MESURONS CHAQUE ANNÉE VOTRE SATISFACTION	25
<b>19.</b> NOUS EFFECTUONS RÉGULIÈREMENT DES ÉTUDES DES ATTENTES DE NOS CLIENTS	26
<b>20.</b> NOUS METTONS EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION ISSU DE L'ÉCOUTE CLIENTS	26



## III.2 CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUÉES

**Nous nous engageons à vous fournir :**

- Une information par téléphone, internet et aux points information claire et pertinente.
- Un aéroport facile et agréable grâce à des installations et des équipements propres et adaptés.
- L'assistance d'un personnel courtois, attentif et professionnel.
- Des services adaptés à vos besoins personnels et professionnels.
- Des moyens et une organisation adaptée en cas de situation perturbée.
- Une écoute attentive pour améliorer votre satisfaction.

10

## III.3 DÉTAIL DE CHAQUE CARACTÉRISTIQUE CERTIFIÉE ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par le certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires (identifiées en italique). Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire -mais non suffisante- de la certification de Services.

# Une information claire et pertinente

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle externe
<p>1. <i>Nous vous aidons à préparer votre voyage ou votre venue sur l'aéroport grâce à un site internet fiable et à jour</i></p>	<p>Le site Internet de l'aéroport permet l'accès du passager (direct ou par un lien vers un autre site) à des informations pratiques et à jour pour préparer son voyage :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des informations pratiques sur les documents et formalités à accomplir avant le voyage.</li><li>• Les moyens d'accès à l'aéroport.</li><li>• L'offre de service parking (présentation, prestations, tarifs, temps moyen d'accès au terminal/aérogare...).</li><li>• Les services et commerces proposés.</li><li>• Des informations relatives aux règles de sûreté (exemple : objets interdits, ...).</li><li>• Les noms des compagnies desservant l'aéroport, les destinations proposées et les professionnels du voyage (tour opérateurs, comptoirs des compagnies, ...) présents sur l'aéroport. Ces informations sont remises à jour au minimum 2 fois par an.</li><li>• La liste noire des compagnies.</li><li>• Les droits du passager.</li><li>• Les horaires des vols actualisés en temps réel avec l'état du vol (selon les informations des compagnies).</li><li>• Les horaires prévisionnels pour la saison en cours.</li><li>• Des alertes relatives aux perturbations impactant les passagers.</li></ul>	<p>Liste des perturbations devant figurer sur le site</p>	<p>Vérification site internet</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique  
Certifiée

2. Nous vous  
renseignons sur  
notre offre de services  
par téléphone et aux  
points information

Détail de la caractéristique

Le passager obtient des informations sur l'offre de services par différents moyens :

Au téléphone

- Le numéro de téléphone de l'aéroport est communiqué dans les pages jaunes, sur le site internet de l'aéroport et tout support de communication publié par l'aéroport.
- L'accueil téléphonique est assuré pendant toute la période d'ouverture de l'aéroport. En dehors des horaires d'ouverture, un message informe les clients des horaires d'ouverture et rappelle les autres moyens à disposition pour obtenir des informations.
- Les appels sont pris en charge dans un délai inférieur à 5 sonneries. Dans le cas contraire, une information du délai d'attente est délivrée au client ou lui propose de renouveler son appel. Dans le cas où il y a un serveur vocal interactif, le délai commence après le choix du client.
- Le passager peut obtenir au minimum toutes les informations disponibles sur le site internet.
- Le personnel d'accueil parle français et anglais.

Au(x) point(s) information

- Le point information est ouvert sur toute l'amplitude horaire d'ouverture du terminal/aérogare. Dans le cas contraire, les horaires d'ouverture du point information sont affichés. S'il est fermé, un moyen de substitution est proposé (exemples : téléphone de courtoisie, n° à contacter, point information le plus proche ouvert, site internet, etc.....).
- Le personnel prend en charge le passager dans un délai inférieur à 3 mn dans 95% des cas. Dans les 5% restants, le délai d'attente n'excède pas 10 mn, hors période ou situation de crise pour laquelle une organisation spécifique est mise en place.
- Le personnel tient à la disposition du passager le guide horaires, un fascicule sur les droits du passager, un plan de la ville, des brochures touristiques ou l'oriente vers l'endroit où il pourra trouver ces renseignements.
- Le personnel d'accueil parle français et anglais. Lorsque le personnel parle une autre langue, celle-ci est indiquée.

Documents

Indicateur de suivi des appels téléphoniques.

Méthode de  
contrôle externe

Appel mystère

Appel mystère  
Vérification  
documentaire

Appel mystère

Vérification  
d'éléments  
matériels

Visite mystère

Visite mystère

Visite mystère

Vérification d'éléments matériels  
Visite mystère

Vérification d'éléments matériels

## Caractéristique Certifiée

### 3. Nous facilitons votre arrivée et votre départ de l'aéroport

#### Détail de la caractéristique

- A l'arrivée sur l'aéroport, il existe une information directionnelle vers les différents terminaux/aérogares.
- La signalétique est visible et fait l'objet d'un jalonnement systématique (continuité de l'information).
- A l'arrivée en véhicule sur l'aéroport par la route, il existe une information routière directionnelle au choix vers :
  - Les parkings pour le public et les professionnels du transport de personnes
  - Les zones de dépose
  - Les emplacements de dépose pour les véhicules de location.
- Au départ en véhicule de l'aéroport par la route, il existe une information directionnelle vers les principales localités et voies d'accès (autoroute, RN, ...).
- Au départ du terminal/aérogare à pied, il existe une information directionnelle au choix vers :
  - Les parkings pour le public
  - Les points de prise en charge par les véhicules professionnels du transport de personnes
  - L'accès aux véhicules de location
  - L'accès aux autres terminaux du site.
- Pour les aéroports disposant d'une desserte ferroviaire, une information directionnelle permet de rejoindre ou de quitter la gare.

#### Documents

#### Méthode de contrôle externe

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Caractéristique  
Certifiée

4. Nous vous  
permettons de vous  
diriger et de vous  
informer de manière  
autonome dans le  
terminal/aérogare

Détail de la caractéristique

- L'ensemble de la signalétique directionnelle est homogène par terminal/aérogare.
- La signalétique est visible et fait l'objet d'un jalonnement systématique (continuité de l'information).
- Le passager se dirige de manière autonome à chaque étape de son parcours vers au minimum :
  - Zone départ,
  - Zone arrivée,
  - Point information,
  - Toilettes.
- En cas de modification du parcours, une information temporaire (panneau ou agent) est mise en place.
- Des dispositifs d'affichage dans les différentes zones du terminal/aérogare indiquent les vols à l'arrivée et les vols au départ en précisant notamment :
  - Le numéro du vol,
  - L'heure du vol programmée et mise à jour en temps réel,
  - La destination ou la provenance,
  - L'état du vol (exemples : enregistrement, arrivé, ...),
  - Des informations complémentaires : enregistrement avec le lieu dédié, tapis, ...

Documents

Charte graphique

Méthode de  
contrôle externe

Vérification  
documentaire

Vérification d'élé-  
ments matériels

Vérification d'élé-  
ments matériels

Visite mystère

Vérification d'élé-  
ments matériels

Vérification d'élé-  
ments matériels



## Caractéristique Certifiée

*6. Nous mettons à votre disposition des navettes internes pour relier les terminaux entre eux et avec les parkings éloignés*

### Détail de la caractéristique

- Des navettes sont mises en place pour relier les différents terminaux entre eux et l'ensemble des parkings éloignés aux terminaux ; elles sont mises à disposition lorsque le temps de liaison piéton avec le terminal/aérogare est supérieur à 20 mn.
- En période d'affluence, le passager embarque dans une navette dans un délai maximum de 15 mn. Cette période d'affluence est définie par chaque aéroport.
- En cas d'irrégularités de trafic aérien, la fréquence et les moyens sont adaptés pour que les parkings et les zones éloignées soient desservis.
- En cas d'indisponibilité, le passager en est informé et un moyen de substitution est mis en place.
- Chaque point d'arrêt public est repéré par un panneau facilement identifiable et le passager dispose :
  - d'informations sur les fréquences ou horaires de passage,
  - du plan de la ligne dans le cas où il y a plusieurs points d'arrêt.
- Les arrêts sont éclairés et lorsque la configuration des lieux le permet, ils sont abrités et équipés de sièges.
- Les véhicules sont identifiés par leur destination. Ils sont propres et adaptés au transport de bagages.
- A bord, un affichage précise les points d'arrêt. Chaque point d'arrêt est annoncé.

### Documents

Définition de la période d'affluence

Preuve du maintien en cas de retard  
Preuve de l'adaptation

### Méthode de contrôle externe

Visite mystère

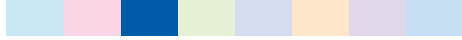
Visite mystère  
Vérification documentaire

Visite mystère  
Vérification documentaire  
Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels  
Visite mystère  
Vérification d'éléments matériels  
Visite mystère



**Caractéristique  
Certifiée**

*7. Nous mettons à  
votre disposition des  
installations et des  
équipements propres,  
en bon état de  
fonctionnement*

**Détail de la caractéristique**

- Les espaces ouverts au public (terminal/aérogare, parkings, ...), installations, équipements et mobiliers sont maintenus en bon état (fonctionnement, éclairage, propreté) par rapport au(x) cahier(s) des charges défini(s) par le gestionnaire avec les prestataires. Les modalités d'entretien sont adaptées au flux passagers.
- Les abords extérieurs sont entretenus : espaces verts tondu, fleurs, propreté des linéaires (absence de déchets).
- Le passager dispose sur son parcours d'équipements afin de faciliter son cheminement :
  - Affichage disponibilité parking,
  - Barrière(s) accès au(x) parking(s),\*
  - Points de paiement parking(s),\*
  - Portes automatiques d'accès,\*
  - Escaliers mécaniques et/ou trottoirs roulants,\*
  - Ascenseurs,\*
  - Signalisation lumineuse,
  - Téléaffichage,
  - Banques d'enregistrement et d'embarquement,
  - Passerelle(s),
  - Tapis bagages.
- Tout équipement hors service identifié ci-dessus par une \* est signalé et un moyen de substitution est proposé.
- Un contrôle de la réalisation et de l'efficacité du maintien en l'état est réalisé.

**Documents**

Cahier des charges  
Programme ou  
contrat de  
nettoyage,  
d'entretien, de  
maintenance

Enregistrement  
des contrôles

**Méthode de  
contrôle externe**

Visite mystère  
Vérification  
documentaire  
Vérification d'élé-  
ments matériels

Visite mystère

Vérification d'élé-  
ments matériels

Vérification d'élé-  
ments matériels  
Visite mystère  
Vérification  
documentaire

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le passager a accès à des toilettes quel que soit le lieu où il se trouve dans le terminal/aérogare. Une attention particulière est portée à l'hygiène et aux odeurs. Un témoin de passage de l'équipe de nettoyage est présent dans chaque bloc/groupe sanitaire). Les toilettes sont approvisionnées en papier, savon, eau et offrent un moyen de séchage des mains.</li> <li>• Des sièges sont disponibles dans les différentes zones du terminal/aérogare (enregistrement, embarquement, livraison bagages, arrivée). Ils sont propres et en bon état (dossier et assise non dégradés, revêtement propre).</li> <li>• Un dispositif permet de diffuser des messages sonores dans l'aérogare/terminal.</li> </ul>		<p>Vérification d'éléments matériels Visite mystère</p> <p>Vérification d'éléments matériels Visite mystère</p> <p>Vérification d'éléments matériels</p>
<p><i>8. Nous mettons à votre disposition des chariots à bagages pratiques en quantité suffisante</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des chariots sont disponibles aux points de collecte ou de dépose dans plusieurs zones. Ils sont regroupés dans des points chariots repérables. Au moins un point chariot est alimenté sur chaque zone : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les parkings,</li> <li>▪ Les gares routières,</li> <li>▪ Les linéaires et zones de dépose,</li> <li>▪ En salle de livraison bagages ou aux arrivées.</li> </ul> </li> <li>• Lorsque les chariots sont consignés, un distributeur de jetons gratuits ou de monnaie est mis à la disposition des clients. La localisation de ce distributeur est indiquée depuis la salle de livraison des bagages.</li> </ul>		<p>Vérification d'éléments matériels Visite mystère</p> <p>Vérification d'éléments matériels</p>

**Caractéristique  
Certifiée**

*9. Nous facilitons  
votre passage  
aux points de  
contrôle sûreté*

**Détail de la caractéristique**

- Les objets interdits à bord des avions et toute information relative à la sûreté font l'objet d'une communication à jour :
  - sur le site internet (directe ou par lien),
  - dans le guide horaires mis à jour 2 fois par an,
  - à différents endroits du terminal/aérogare et au minimum aux banques d'enregistrement, aux postes d'inspection filtrage.
- Les files d'attente pour les postes inspection filtrage sont organisées, soit par la mise en place de cordons soit par la présence d'un agent chargé d'orienter les passagers.
- Hors situation de crise, le délai d'attente aux postes inspection filtrage n'excède pas 10 minutes dans 80% des cas et 20 minutes pour 95% des cas. Lorsque l'attente dépasse ce délai, des moyens supplémentaires sont mis en place et ce jusqu'à armement maximal des postes.
- Une estimation du temps d'attente à partir d'un point défini est communiquée aux passagers.
- Les agents des postes inspection filtrage sont courtois (formule de politesse + attitude courtoise).
- Les passagers disposent de bacs propres et de taille adaptée pour déposer leurs effets personnels.

**Documents**

Guide horaire

Indicateur de délai d'attente au PIF. Au minimum un contrôle par jour. Sur un mois, les contrôles doivent porter sur toute l'amplitude horaire du trafic.

**Méthode de  
contrôle externe**

- Vérification site internet
- Vérification documentaire  
Vérification d'éléments matériels
- Vérification d'éléments matériels  
Vérification documentaire
- Visite mystère  
Observation de l'activité
- Vérification d'éléments matériels
- Visite mystère
- Vérification d'éléments matériels

# L'assistance de notre personnel

## Caractéristique Certifiée

10. Notre personnel est identifiable et vous offre une assistance courtoise et professionnelle

### Détail de la caractéristique

- Le personnel en contact avec les clients porte par type d'activité :
  - une tenue homogène,
  - une tenue soignée,
  - un badge nominatif ou un insigne de l'aéroport ou de l'entreprise sous -traitante.
- L'ensemble du personnel adopte une attitude courtoise et bienveillante.
- Pour le personnel ayant une fonction d'accueil :
  - Lors d'un échange avec le passager au téléphone ou en face à face, ce dernier est accueilli par une formule de politesse.
  - Le personnel est à l'écoute du passager. Selon la nature de la demande, il s'assure auprès de lui qu'il a bien répondu à sa demande.
- Au téléphone, lorsque le personnel n'est pas en mesure de répondre directement, il transfère l'appel vers un autre interlocuteur en prenant soin de préciser à ce dernier l'objet de l'appel afin d'éviter au client de reformuler sa demande.
- Dans les terminaux/aérogares, l'ensemble du personnel parle français et anglais ou est en mesure de mettre le passager en relation avec un interlocuteur à même de le renseigner.
- En période d'affluence, par exemple heures de pointe matin et soir et/ou périodes de vacances scolaires, un personnel facilement identifiable est mis à la disposition des passagers pour les informer et les orienter (équipes supplémentaires ou redéploiement du personnel).

### Documents

Planning du personnel  
Preuve du renforcement des équipes

### Méthode de contrôle externe

Visite mystère

Visite mystère

Visite mystère

Visite mystère

Visite mystère

Visite mystère

Visite mystère  
Vérification documentaire  
Entretien avec le personnel

# Des services adaptés a vos besoins

## Caractéristique Certifiée

*11. Nos passagers  
handicapés et à  
mobilité réduite  
bénéficient d'une  
assistance adaptée  
à leurs besoins*

### Détail de la caractéristique

- Afin de permettre aux personnes handicapées et à mobilité réduite d'accéder aux différentes zones et services de l'aéroport, un dispositif est mis en place :
  - Des places dédiées sont disponibles sur les parkings,
  - Les navettes reliant les terminaux entre eux ou les parkings aux terminaux sont accessibles,
  - Dans les terminaux/aérogares, les passagers disposent d'espaces d'attente et d'équipements adaptés.
- Les engagements ci-dessus s'appliquent jusqu'à la mise en œuvre du règlement européen 1107/2006 (notamment article 9 et annexe 1).

### Documents

### Méthode de contrôle externe

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

**Caractéristique  
Certifiée**

*12. Nous vous  
proposons une offre  
de services adaptée  
à vos besoins*

**Détail de la caractéristique**

- Une nurserie/point bébé est disponible et des tables à langer sont disponibles dans toutes les zones (publiques et réservées) du terminal/aérogare.
- Le passager a à sa disposition les services suivants durant la période principale d'exploitation des vols :
  - Des services à caractère financier (exemples : banque, distributeur de billets, change),
  - Une boutique de presse, cadeaux et souvenir,
  - Un téléphone,
  - Un service d'aide médicale,
  - Un point de rencontre,
  - Un service d'accès à internet sans fil afin de permettre aux passagers disposant de leur matériel informatique de se connecter,
  - Une signalétique en informe les passagers dans les zones concernées.
- Les horaires d'ouverture et les moyens de paiement de l'ensemble des boutiques sont affichés.
- Les objets trouvés (hors avion) sont conservés ou transmis au service chargé de leur gestion. Dès lors que l'objet comporte les coordonnées de son propriétaire, le personnel contacte ce dernier ou l'ambassade de son pays afin de voir avec lui les modalités de restitution.
- Le numéro de téléphone, les horaires d'ouverture du service «objets trouvés» et les modalités sont affichés dans le terminal/aérogare, sur le site internet et dans le guide horaire.

**Documents**

Registre objets trouvés

Guide horaire  
Site internet

**Méthode de  
contrôle externe**

Vérification d'éléments matériels

Vérification d'éléments matériels

Visite mystère

Vérification d'éléments matériels

Entretien avec le personnel  
Vérification documentaire  
Vérification d'éléments matériels  
Vérification documentaire



Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle externe
<i>13. Nous vous proposons des services de restauration</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Au niveau du terminal/aérogare, un service de restauration est proposé aux passagers en zones publique et réservée durant toute l'amplitude des vols :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ services de bar et/ou restauration,</li><li>▪ ou distributeurs alimentaires et/ou de boissons approvisionnés.</li></ul></li></ul>		Vérification d'éléments matériels Visite mystère
<i>14. Nous mettons à votre disposition des espaces de détente, de distraction et de travail</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des équipements sont mis à la disposition des passagers :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Jeux,</li><li>▪ Animation/exposition temporaires ou permanentes,</li><li>▪ Support mobilier pour travailler,</li><li>▪ Prises électriques pour recharger ordinateurs et téléphones portables,</li><li>▪ Accès Wi-Fi.</li></ul></li></ul>	Planning des animation/expositions	Vérification d'éléments matériels Vérification documentaire

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle externe
<p>15. <i>Nous vous informons sur les retards, déroutements et annulations des vols</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le passager est informé pour tout retard, déroutement ou annulation (en précisant la durée si connue) par les moyens suivants :           <ul style="list-style-type: none"> <li>Ecrans d'information,</li> <li>Point information,</li> <li>Site internet,</li> <li>Téléphone,</li> <li>Annonces sonores (sauf lorsque l'aéroport est silencieux).</li> </ul> </li> <li>Les causes sont recherchées et lorsqu'elles sont connues, elles sont communiquées en accord avec la compagnie ou l'assistant.</li> </ul>	<p>Outil informatique mis à jour en temps réel</p> <p>Outil informatique</p>	<p>Vérification informatique Entretien avec le personnel Vérification d'éléments matériels</p> <p>Entretien avec le personnel Visite mystère</p>
<p>16. <i>En cas de crise, des dispositions spécifiques sont prévues</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selon la nature et l'ampleur de la crise, le gestionnaire a prévu les dispositions suivantes :           <ul style="list-style-type: none"> <li>Information des passagers,</li> <li>Personnel disponible pour assister les passagers,</li> <li>Moyens de restauration sur l'aéroport ou à proximité,</li> <li>Moyens d'hébergement à proximité de l'aéroport,</li> <li>Moyens de communication (téléphone, télécopie),</li> <li>Moyens de transport,</li> <li>Aide médicale.</li> </ul> </li> <li>Des plans de crise adaptés à différentes situations ont été établis de manière à informer les passagers par une information fiable et vérifiée.</li> </ul>	<p>Plans de crise Compte-rendu mise en œuvre du plan</p> <p>Plans de crise Compte-rendu mise en œuvre du plan</p>	<p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

# La satisfaction des clients

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle externe
<p>17. Nous apportons une réponse à toutes vos suggestions et réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute réclamation écrite fait l'objet d'un enregistrement et d'une réponse systématique dans un délai de 10 jours ouvrés suite à la réception dans l'entreprise (réponse définitive ou accusé de réception).</li> <li>• Dans le cas où des recherches sont nécessaires, la réponse définitive est adressée dans un délai maximum de 20 jours suite à l'envoi de l'accusé réception exception faite des problèmes juridiques.</li> <li>• Un geste commercial en accord avec les règles définies par écrit est effectué au bénéfice du client. Ces modalités sont définies dans un document.</li> </ul>	<p>Courrier client daté par l'aéroport Courriers de réponse Accusés de réception</p> <p>Courriers de réponse</p> <p>Règles écrites Preuve de l'envoi d'un dédommagement</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p>
<p>18. Nous mesurons chaque année votre satisfaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au minimum chaque année une enquête de satisfaction est réalisée auprès des passagers qui fréquentent l'aéroport.</li> <li>• L'enquête porte au minimum sur les thèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil (disponibilité, courtoisie),</li> <li>▪ Information annonces, signalétique,</li> <li>▪ Confort des équipements,</li> <li>▪ Propreté,</li> <li>▪ Commerces et services proposés,</li> <li>▪ Parking,</li> <li>▪ Ambiance,</li> <li>▪ Sécurité.</li> </ul> </li> <li>• Un taux de satisfaction est calculé pour chaque item.</li> </ul>	<p>Questionnaire de satisfaction</p> <p>Synthèse de l'enquête</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle externe
<p>19. Nous effectuons régulièrement des études des attentes de nos clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin de proposer aux passagers des services correspondant à leurs attentes, des études ciblées sont réalisées au minimum tous les 3 ans (période de validité de la certification).</li> </ul>	<p>Etude d'attentes, tables rondes, panels,..</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>20. Nous mettons en œuvre un plan d'actions issu de l'écoute clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une analyse annuelle de la satisfaction des clients est réalisée à partir des retours clients :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ enquête de satisfaction,</li> <li>▪ études d'attente,</li> <li>▪ suggestions,</li> <li>▪ réclamations....</li> </ul> </li> <li>• Elle porte au minimum sur :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les items de l'enquête de satisfaction en baisse par rapport à l'année précédente,</li> <li>▪ les items dont le niveau de satisfaction est inférieur à 85%,</li> <li>▪ les résultats des études d'attente,</li> <li>▪ les principaux motifs de réclamation.</li> </ul> </li> <li>• Cette analyse fait l'objet de plans d'actions présentés, validés et suivis par les responsables appropriés.</li> </ul>	<p>Analyse</p> <p>Plans d'actions Compte-rendu réunion</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p>

# CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'aéroport ayant obtenu la certification de services.

**Le système documentaire que doit détenir l'aéroport est articulé de la façon suivante :**

- Le présent référentiel,
- Les textes réglementaires en vigueur,
- Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

**Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'application du référentiel, l'aéroport détenteur de la certification doit conserver les documents.**

Le temps de conservation est de 3 ans pour le référentiel et de 1 an pour les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Ce temps de conservation (signifie que le document est aisément accessible et consultable) concerne les enregistrements et documents de référence utiles à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.



# CHAPITRE V : PLAN DE CONTRÔLE INTERNE

Le plan de contrôle interne se traduit par un passage en revue au minimum annuel de chaque caractéristique certifiée, après la date d'obtention de la certification et de chaque contrôle de surveillance.

Les mesures sont réalisées de la façon suivante :

## Soit :

- la réalisation d'enquêtes mystères par un prestataire externe pour les points à vérifier de manière anonyme ; les enquêtes donnent lieu à un bilan fourni par le prestataire,
- un audit interne au minimum annuel par le site de chaque caractéristique sur les points documentaires et entretien avec le personnel de manière déclarée,
- la mesure des indicateurs selon la méthode et la fréquence définies dans l'engagement.

## Soit :

- un audit interne annuel par le site de chaque caractéristique sur l'ensemble des points (constat anonyme, vérification d'éléments matériels, points documentaires et entretien avec le personnel).
- la mesure des indicateurs selon la méthode et la fréquence définies dans l'engagement

À l'issue de l'audit un rapport est établi pour chaque caractéristique vérifiée :

- la conformité de l'engagement,
- les éventuels écarts constatés,
- les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration),
- les délais de mise en place,
- les responsables concernés,
- la validation de l'efficacité des actions correctives.

Le plan d'amélioration fait l'objet d'une présentation dans le cadre d'une réunion associant les principaux intervenants.

La réalisation des contrôles internes et le suivi des actions correctives sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'Organisme Certificateur.

# CHAPITRE VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

## VI.1 GLOSSAIRE

*UAF*

Union des Aéroports Français.

## VI.2 LEXIQUE

*Aéroport*

Terrain spécialement aménagé pour l'atterrissage, le décollage et les manœuvre d'avions, y compris les installations annexes que ces opérations peuvent comporter pour les besoins du trafic et le service des avions, y compris les installations nécessaires pour assister les services commerciaux de transport aérien.

*Assistant*

Entreprise assurant certaines prestations au sol pour le compte d'une compagnie aérienne (exemples : enregistrement, embarquement, livraison bagages).

*Crise*

Tout évènement à caractère imprévisible (exemples : problème météo, grève, blocage de contrôle aérien, panne informatique,.....) occasionnant des désagréments significatifs à un nombre important de passagers.

*Gestionnaire  
d'aéroport*

Entité qui tient de la législation nationale notamment la mission d'administration et de gestion des infrastructures aéroportuaires ainsi que de coordination et de contrôle des activités des différents opérateurs présents dans l'aéroport ou le système aéroportuaire.

<i>Grande et petite remise</i>	Véhicules professionnels de transport public.
<i>Irrégularités</i>	Déroutement du trafic non-conforme aux prévisions.
<i>Linéaire</i>	Parvis situé devant l'aérogare/terminal.
<i>Mobilier</i>	Sièges, comptoirs fixes et mobiles, banques.
<i>Passager</i>	On entend par passager dans le référentiel les passagers, les accompagnants et les attendants.
<i>Période d'affluence</i>	Période définie par chaque aéroport durant laquelle le flux passagers est plus important.
<i>Personne handicapée ou personne à mobilité réduite (PMR)</i>	Toute personne dont la mobilité est réduite en raison d'un handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou d'un handicap ou d'une déficience intellectuelle et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers.
<i>Terminal/aérogare</i>	Bâtiment de l'aéroport pour les voyageurs aériens. Continuité physique du bâtiment.
<i>UM</i>	Unaccompanied minor : Passager mineur voyageant seul.
<i>Zone publique</i>	Zone de l'aérogare/terminal accessible aux passagers, attendants et accompagnants dans laquelle la circulation est libre.
<i>Zone réservée</i>	Zone de l'aérogare/terminal réservée aux passagers munis de billets et ayant passé les formalités de contrôle au poste d'inspection filtrage.

# CHAPITRE VII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 10 du décret n°95-354 du 30 mars 1995 (articles R 115-10 du code de la consommation) et de l'avis du conseil national de la Consommation sur la Certification de Services (BOCCRF du 31/12/98).

## VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p><b>1. Le certificat Qualicert</b> : il doit être affiché dans le terminal bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p><b>2. Un document d'information sur la certification de services</b> : ce document est mis à la disposition des clients de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services.</p>	<p><b>Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services</b> (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire). <b>La marque collective de certification</b>, à savoir : <b>QUALICERT</b> et son logotype (couleur ou à défaut gris), <b>L'adresse complète de SGS ICS</b> : 191 avenue Aristide Briand – 94237 Cachan cedex, <b>Le titre complet du référentiel</b> de certification de services.</p> <p><b>Le cas échéant, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (terminal concerné si l'ensemble des terminaux ne sont pas bénéficiaires).</b></p> <p><b>La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</b></p>

## VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p><b>1. Supports laissant peu de place à l'information</b> : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.</p>	<p><b>Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services</b> (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).  <b>La marque collective de certification</b>, à savoir : <b>QUALICERT</b> et son logotype (couleur ou à défaut gris),  <b>L'adresse complète de SGS ICS</b> : au minimum l'adresse restreinte 94 Cachan.</p> <p><b>L'identification de l'activité de service: titre complet du référentiel</b></p> <p><b>Le cas échéant, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (terminal concerné si l'ensemble des terminaux ne sont pas bénéficiaires).</b>  <b>Une mention du type : « Caractéristiques sur demande »</b> dans le cadre d'une certification de services mono-site ou <b>« Caractéristiques et sites sur demande »</b> dans le cadre d'une certification de services multi-sites.</p>
<p><b>2. Supports sur lesquels l'information peut être développée</b> : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.</p>	<p>MENTIONS PRECEDENTES            +            Extrait de la liste des caractéristiques Certifiées Communiquées</p>

# CHAPITRE VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

## VIII.1 ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- **L'instruction du dossier de demande** du candidat,
- **La réalisation d'un audit de certification** ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel et donnant lieu à un rapport d'audit,
- **La décision du Comité Plurisectoriel de Certification des Services de l'organisme certificateur**, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs.

### ■ **Instruction du dossier de demande**

Tout candidat à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une **fiche de renseignements** donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit et précisant les options choisies,
- d'une **lettre d'engagement** à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose une **date d'audit** au candidat.

### ■ **Réalisation de l'audit de certification**

L'audit de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel et selon un **questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.

Il se décompose en 2 parties :

- des **visites mystères** afin de vérifier de manière anonyme les engagements pour lesquels la méthode de contrôle indiquée est « visite mystère » et « vérification d'éléments matériels ».

Dans le cas où le demandeur fait réaliser des visites mystères par un prestataire extérieur, ces dernières seront prises en compte par l'organisme certificateur dans les résultats de l'audit et le nombre de visites mystères réalisées par l'organisme certificateur sera de 8 au minimum.

Dans le cas où le demandeur ne fait pas réaliser des visites mystères par un prestataire extérieur, le nombre de visites mystères réalisées par l'organisme certificateur sera de 12 au minimum.

Ces visites seront réalisées sur une période de 3 mois entourant l'audit déclaré (avant et après) et les résultats cumulés des visites donneront lieu à d'éventuels constats de non-conformité.

- un **audit déclaré** afin de vérifier les éléments documentaires, informatiques et de procéder à des entretiens avec le personnel.

#### ■ **Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :**

Les décisions pouvant être prises par SGS ICS sont les suivantes :

- **Attribution immédiate du certificat,**
- **Attribution du certificat sous réserve de la vérification documentaire de la mise en place des actions correctives,**
- **Audit complémentaire,**
- **Refus d'attribution du certificat.**

## VIII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en **2 contrôles sur la période de validité du certificat (3 ans)**, afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel. Les visites mystères seront inopinées, l'audit déclaré fera l'objet d'une information du demandeur une semaine avant l'audit.

La **méthodologie** mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les **mêmes principes que celle de l'audit initial**. Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel et selon un **questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Il se décompose en 2 parties :

- des **visites mystères** afin de vérifier de manière anonyme les engagements pour lesquels la méthode de contrôle indiquée est « visite mystère » et « vérification d'éléments matériels ».  
Dans le cas où le demandeur fait réaliser des visites mystères par un prestataire extérieur, ces dernières seront prises en compte par l'organisme certificateur dans les résultats de l'audit et le nombre de visites mystères réalisées par l'organisme certificateur sera de 8 par an au minimum.  
Dans le cas où le demandeur ne fait pas réaliser des visites mystères par un prestataire extérieur, le nombre de visites mystères réalisées par l'organisme certificateur sera de 12 par an au minimum.  
Ces visites seront réalisées avant l'audit déclaré et les résultats cumulés des visites donneront lieu à d'éventuels constats de non-conformités.
- un **audit déclaré** afin de vérifier les éléments documentaires, informatiques et de procéder à des entretiens avec le personnel.

Lors de l'audit déclaré, l'auditeur fera également :

- L'examen des éventuelles réclamations portant sur les Caractéristiques Certifiées du référentiel,
- Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre par le certifié selon les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction),
- La vérification de la réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des clients et selon les modalités définies dans le référentiel.
- Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités :
  - détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
  - détectées par le certifié lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction.
- Le respect des règles de communication relatives à la Certification de Services définies dans le présent référentiel et dans le guide d'utilisation de la marque QUALICERT.

### **Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat :**

Les décisions pouvant être prises par SGS ICS sont les suivantes :

- **Poursuite du plan de contrôle,**
- **Poursuite du plan de contrôle avec demande de preuves complémentaires,**
- **Contrôle rapproché,**
- **Contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives,**
- **Suspension temporaire du certificat,**
- **Retrait du certificat.**

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire en vue de vérifier la mise en place d'actions correctives destinées à lever des écarts détectés lors du précédent contrôle inopiné ou suite à des réclamations reçues par l'organisme certificateur.