

# La politique qualité en transport public de voyageurs

## Labellisation et certification de l'opérateur de mobilités

Les AOMD (Autorités Organisatrices de Mobilités durable) sont de plus en plus soucieuses de la qualité des prestations de transport et de mobilités. Les démarches qualité (normes, labels, certifications) des opérateurs de mobilités se multiplient pour répondre à leurs attentes. Elles concernent des services déployés dans les véhicules, en agence commerciale, dans les ateliers et nécessitent des compétences clés.

Il est nécessaire de répondre aux exigences de cahiers des charges techniques en amont du déploiement d'engagements contractuels et/ou volontaires conformes, attendues par des voyageurs au quotidien. Dans le cadre de réponse à des avis de marché, ces démarches font partie intégrantes de critères d'attribution.

Mais entre les normes, labels, certifications et autres marques de bonnes pratiques, comment s'y retrouver pour un opérateur de mobilités qui se veut être force de propositions auprès des donneurs d'ordre et atteindre un haut niveau de performance ?



## Type de formation

 **Présentiel**

 **7,5 heures**  
dont 7,5h de classe virtuelle

 **Prérequis : aucun**

### Objectifs de la formation

- Définir les concepts de norme, label et certification
- Connaître les différentes modalités d'application des démarches qualité applicables en transport public de voyageurs

### Résultats escomptés

- Améliorer le fonctionnement et le savoir-faire de son entreprise
- Orienter la stratégie (organisation et production) en fonction des attentes des clients
- Permettre aux salariés de travailler dans une logique de projet d'entreprise et de service de qualité conforme et de modélisation des pratiques

### Public cible

- Tout acteur de l'opérateur (directeur opérationnel, responsable qualité, chef de projet, responsable d'exploitation, responsable RH) désirant s'initier à la construction d'une politique qualité opérationnelle qui doit permettre de cadrer la construction d'une démarche qualité opérationnelle
- Le stagiaire doit disposer d'un ordinateur équipé d'une webcam/d'un micro, d'une connexion à Internet haut débit et d'une imprimante

# Programme pédagogique

## Préalable

Présentation d'une politique qualité en transport de voyageurs

### 1. Les principaux concepts

- Une norme
- Un label
- Une certification
- Divers (une charte de qualité, un audit)

### 2. La présentation de l'ISO 9001/ 2015 applicable en transport de personnes

- La norme ISO 9001
- La démarche de certification : le SMQ (Système de management de la qualité)
- Les engagements selon les procédures et la mise en œuvre des processus
- Les audits
- La gestion documentaire
- Les indicateurs de mesure

### 3. La présentation NF 281 Service de transport de voyageurs : lignes régulières, lignes ou circuits scolaires....

- Les règles générales de la marque NF service
- La démarche de certification : les caractéristiques certifiées (prise en compte des attentes clients à la mesure de la satisfaction des clients) : identification des critères, des services de référence et des seuils d'inacceptabilité
- Les engagements
- Les audits
- La gestion documentaire
- Les indicateurs de performance

### 4. Le label Objectif CO2 : programme d'Engagements Volontaires pour l'Environnement

- La présentation de la charte ou Objectif CO2
- Le processus de labellisation
- Les modalités des audits
- La nature des non-conformités et les actions correctives
- Les missions de l'auditeur

# Méthodes pédagogiques

Animation par un consultant – formateur doté d'une expérience en gestion de la qualité de service en transport de personnes et agréé par IRCA Bureau Véritas en 2016 (ISO 9001/2015 dernière version)

## Formation à distance

- Débat sur le mode Zoom, vidéo et audio -Utilisation en tchat, des questions / réponses
- Présentation de diaporamas
- Restitution écrite des séquences sous une forme numérique

Séquence 1 : Classe virtuelle sur zoom 2h

La politique qualité et les principaux concepts

Séquence 2 : Classe virtuelle sur zoom 2 h

La présentation de ISO 9001/ 2015 applicable en transport de personnes

Séquence 3 : Classe virtuelle sur zoom 2 h

La présentation NF 281 Service de transport de voyageurs : lignes régulières, lignes ou circuits scolaires....

Séquence 4 : Classe virtuelle sur zoom 1h30

Le label Objectif CO2 : programme d'Engagements Volontaires pour l'Environnement



**Parlez-nous de votre projet !**

**Claude vous aiguillera** vers la formation la plus adaptée à vos besoins