



C. N. A. F. C.

INTRODUCTION au Dossier INTERNET.(septembre 2002)

En 1999, la CNAFC Consommateurs a étudié et approfondi les problèmes liés à la qualité des services offerts au consommateurs par rapport aux textes du Code de la Consommation Articles (Art L 115-27 et sq – cf. site Légifrance – Codes). La consommation de ces "produits" est en effet en constante augmentation, et pèse de plus en plus dans le budget des familles.

Corollairement à "l'ISO 9000", la "Certification de services" apporte au consommateur particulier des garanties importantes, grâce à quatre aspects : les Associations de consommateurs participent à l'élaboration du Référentiel ; l'ISO 9000 implique plutôt une "obligation de moyens" et la Certification de services implique une "obligation de résultat" envers le client ; le Référentiel de Certification et son champ d'application sont publics et peuvent être connus et invoqués par le consommateur individuel ; son application est contrôlée régulièrement par des audits effectués par une tierce partie indépendante.

C'est pourquoi la CNAFC Consommateurs insiste, là où elle participe aux travaux d'élaboration, pour que les points de référence concernent le consommateur individuel et non des taux globaux de résultats.

Le dossier ci-dessous reste valable dans ses principes. Toutefois, la liste des Référentiels s'est développée de façon importante depuis sa rédaction. La liste en sont disponible auprès du SQUALPI (Ministère chargé de l'Industrie).

DOSSIER ETABLI en 1999

Sommaire

Sommaire - Introduction

La qualité de Services

La place de la Certification

La mise en œuvre de la Certification des Services

Les Structures de la Certification

Le processus de la Certification des Services

Les Normes de services AFNOR

Les référentiels de services

Les « signes de qualité » ne sont pas tous équivalents pour les consommateurs

Apports et limites de la Certification de Services

Les entreprises et la Certification des Services

Pratique de la Certification par le consommateur



Introduction

Les consommateurs sont de plus en plus attachés à la qualité, tant pour les produits que pour les services, mais ils ne savent pas comment apprécier a priori le niveau de qualité qui leur est proposé et faire leur choix.

Les producteurs et prestataires sont conscients de cette demande et souhaitent fournir la meilleure qualité possible. Ils recherchent le moyen de faire connaître leurs efforts, en se distinguant de leurs concurrents et on voit se développer de nombreux labels. Il en résulte que les consommateurs sont aussi perplexes.

Il faut donc que les consommateurs et leurs familles soient informés sur les principes de la certification pour savoir se renseigner et décider en conséquence.

Du côté des entreprises, notamment les PME, PMI, et les TPE (très petites entreprises), un grand nombre d'entre elles souhaitent développer une démarche de qualité reconnue, mais craignent que les systèmes de contrôle soient lourds et onéreux.

Il y a donc une demande des deux parties, et les associations de consommateurs sont dans leur rôle pour créer des ponts dans l'intérêt commun.

<p>Pour la CNAFC, la certification de qualité des services est le moyen de garantir aux consommateurs un niveau de qualité défini sur des points précis qui répondent à leurs attentes grâce à un contrôle externe par tierce partie indépendante.</p>

La qualité de Services

La mesure de la qualité dans les activités de services est un problème qui, dans la pratique, présente de nombreuses difficultés.

En effet, les caractéristiques de la plupart des services ne sont pas véritablement définies. Il est donc difficile pour une entreprise de mesurer l'écart entre le service tel qu'il a été vendu et le service réellement fourni. Quant au client, il lui est quasiment impossible de mesurer les différences entre les prestations fournies par différentes entreprises et donc de choisir un fournisseur en connaissance de cause.

Par ailleurs, un service ne se mesure pas à l'aide de grandeurs physiques, comme c'est le cas pour les produits.

Par exemple, l'accueil au téléphone est un critère de qualité qui se retrouve dans toutes les activités de services ; or, il n'existe pas de mesure de la qualité de l'accueil et son appréciation est en grande partie subjective.

Dans ces conditions, la mesure de la qualité dans les services doit répondre à une double exigence :

- d'une part, permettre à l'entreprise de savoir comment se situe le service qu'elle a offert par rapport au service qu'elle veut offrir ce qui lui permettra de progresser,
- d'autre part, permettre de savoir ce que pense le client du service rendu de façon à vérifier si l'offre de l'entreprise est toujours pertinente.

A partir de ces exigences, il est possible de définir des critères de qualité et d'élaborer un système d'indicateurs permettant une amélioration continue des performances du service.

Le schéma général est le suivant :

- définir la qualité attendue par le client,
- définir la qualité voulue par l'entreprise,
- mesurer la qualité réalisée par l'entreprise,
- mesurer la qualité perçue par le client.

La place de la Certification

L'objet de cette fiche est de situer la certification dans le système quelque peu complexe qui contribue à garantir la qualité des produits et des services offerts aux consommateurs.

Les volets essentiels de ce système sont les suivants :

- les normes, les référentiels, les contrats « approuvé »,
- les marques, les labels, le marquage CE,
- les systèmes d'assurance de la qualité,
- la certification,
- l'accréditation,
- la normalisation aux niveaux européen et international.

Les normes, les référentiels, les contrats « Approuvé »

La **norme** est un document écrit définissant les caractéristiques d'un produit ou d'un service. Elle est élaborée selon des procédures strictes et homologuées par l'AFNOR (en France), organisme reconnu par l'Etat, en collaboration avec les professionnels et les consommateurs. DIN en Allemagne, BSI en Grande-Bretagne sont des organismes homologues de l'AFNOR en France

La marque NF est la propriété de l'AFNOR qui l'attribue et en contrôle l'application, l'application d'une norme par un professionnel est une démarche volontaire.

Le **référentiel**, utilisé plus généralement pour la certification des produits et de services, définit leurs caractéristiques. Il précise également les méthodes d'essais et les modalités de contrôle. Il est publié au Journal Officiel. Il est élaboré avec la participation des professionnels, des consommateurs et des organismes certificateurs.

Le **contrat « Approuvé »** résulte d'un processus analogue à celui du référentiel mais il est élaboré sous l'égide de la DGCCRF et contrôlé par elle.

Parmi les services faisant l'objet de contrats approuvés, on peut citer : l'assurance-vie, la réparation des carrosseries automobiles, les séjours linguistiques, les services après-vente de produits domestiques, les salons de coiffure.

Marques et labels, marquage CE

D'une manière générale, il faut distinguer :

- les marques de fabrique et de service, à caractère commercial, que s'attribuent les professionnels. Elles mettent en jeu leur réputation sans engagement juridique de leur part et sans contrôle extérieur,
- les marques collectives donnant lieu à certification. Certaines attestent d'une qualification professionnelle. On peut citer, par exemple, les titres « Artisan » et « Maître Artisan ».

Dans le domaine alimentaire, certaines marques sont la propriété de l'Etat (Appellation d'Origine Contrôlée, Label Rouge par exemple). L'appellation « label » est plus souvent utilisée pour les denrées alimentaires et les produits agricoles. Elle en précise les caractéristiques spécifiques et définit un niveau de qualité supérieure.

Le marquage CE est une disposition de la Communauté Européenne qui doit être adoptée par les fabricants et les importateurs pour que leurs produits y circulent librement. Par ce marquage, ils attestent sous leur responsabilité la conformité aux « exigences essentielles » en matière de sécurité, de santé, d'environnement. L'AFNOR est désignée pour gérer et contrôler la marque CE en France.

Cette disposition est utilisée notamment par des pays, hors de la communauté européenne, pour y vendre leurs produits.

Des manquements ont été constatés, pour les jouets par exemple. C'est une grave préoccupation pour les consommateurs parce que les contrôles effectués par les pouvoirs publics sont insuffisants.

Les systèmes d'assurance de la qualité (ISO 9000)

Ils concernent l'organisation et la méthodologie de l'entreprise dans son ensemble. Ils sont complémentaires des normes ou référentiels adoptés par l'entreprise pour obtenir spécifiquement la qualité de ses produits et de ses services.

Certaines entreprises sont uniquement certifiées « assurance qualité », par exemple, lorsqu'elles fournissent des ensembles industriels mais certains produits sont dûment contrôlés au titre des spécifications techniques des dites entreprises et/ou des cahiers des charges des commandes reçues.

La certification des systèmes de l'assurance de la qualité est obtenue en application de la norme internationale ISO 9000.

La certification

La certification est une attestation de conformité à des normes, à des référentiels ou à des labels, accordée et contrôlée par une **tierce partie**. Il existe plusieurs types de certification selon leur objet :

- caractéristiques des produits et services,
- assurance qualité des entreprises,
- qualification du personnel.

L'accréditation des organismes certificateurs

Les organismes certificateurs de produits et de services, les laboratoires d'essais, les organismes d'inspection sont accrédités par le COFRAC (COmité FRançais d'ACcréditation).

Indépendance, compétence, impartialité, efficacité sont requises.

L'AFNOR est accréditée pour la certification de produits et de services de marque NF mais aussi de marque européenne KEYMARK ainsi que pour la certification de systèmes selon les normes ISO 9000.

La normalisation aux niveaux européen et international

Les principales instances sont :

- le Comité Européen de Normalisation (CEN),
- l'Association de Normalisation Européenne pour les Consommateurs (ANEC),
- l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO).

Les consommateurs français et l'AFNOR sont présents à divers titres dans ces instances pour faire valoir les positions françaises en matière de normalisation. Les normes et la réglementation qui les concernent sont soit françaises, soit européennes, soit internationales.

Une norme établie par un pays européen pour une application nouvelle doit être adoptée ensuite au niveau européen et/ou au niveau international.

La mise en œuvre de la Certification des Services

Le Conseil National de la Consommation (C.N.C.) qui comprend un Collège **Professionnels** et un Collège **Consommateurs** a jugé opportun de constituer un groupe de travail pour tirer les premiers enseignements de l'application du dispositif légal et réglementaire de la certification des services.

Un mandat, présenté par les Associations de Consommateurs, lui a été donné pour faire toute proposition sur les dispositions qui pourraient s'avérer utiles de prendre pour faire de la qualité des services **un critère d'atout permanent et transparent** pour les consommateurs et **un vecteur de promotion commerciale et de compétitivité** pour les entreprises.

Le texte qui suit, reproduit in extenso, est le rapport du groupe de travail en question qui figure dans le rapport général d'activité du CNC pour l'année 1998 (cf Bulletin Officiel de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (BOCCRF) du 30 avril 1999).

« En 1993, le CNC a rendu deux avis sur la certification des services, l'un concernant l'application de la certification aux services (avis du 17 juin 1993 ; BOCCRF du 15 octobre 1993), l'autre le projet de modification de la loi Scrivener du 10 janvier 1978 (avis du 21 décembre 1993 ; BOCCRF du 8 avril 1994). A la suite de ces travaux, des mesures législatives et réglementaires ont été prises pour fonder le dispositif français de certification de services : article L.115-27 du code de la consommation et décret n° 95-354 du 30 mars 1995.

Un mandat relatif aux modalités de mise en application de la certification des services a été confié en 1997 au CNC.

Il s'agissait notamment :

- de collecter toutes les informations utiles sur les organismes certificateurs déclarés en application des articles 1^{er}, 2 et 3 du décret du 30 mars 1995 ;
- de s'informer du suivi, par les services de tutelle, des organismes certificateurs postérieurement à leur déclaration d'existence ;
- de connaître les modalités de contrôle des engagements pris par les prestataires de services concernant les caractéristiques certifiées ;
- d'analyser les conditions d'élaboration et de validation des référentiels ;
- d'examiner la présentation des caractéristiques certifiées dans les documents commerciaux...

Le groupe de travail devait, à partir des constatations effectuées, proposer les dispositions utiles à prendre pour améliorer le fonctionnement du dispositif existant.

Un rapport et un avis ont été présentés au CNC plénier du 17 décembre 1998 (BOCCRF du 31 décembre 1998).

L'avis clarifie les règles applicables en matière d'élaboration et de validation des référentiels et établit une série de préconisations tendant à valoriser la démarche de certification.

Sont proposées notamment :

- une meilleure prise en compte par les parties prenantes à la certification des exigences réglementaires en vigueur, afin que, dans tous les cas, la certification des services soit nécessairement un « plus » par rapport aux contraintes réglementaires de base ;*
- une meilleure publicité donnée aux référentiels (cahiers des charges fixant les caractéristiques des services ayant accès à la certification, ainsi que les modalités de contrôle). L'installation sur Internet de ces référentiels devrait, notamment, être envisagée ;*
- une meilleure information des consommateurs sur les services certifiés. Une distinction devrait, en particulier, être faite entre le certificat qui garantit pour le consommateur l'existence de la certification (signalétique comportant le nom ou logo de l'organisme certificateur, l'identification du référentiel, les caractéristiques essentielles) et les supports accessoires participant des initiatives publicitaires du professionnel bénéficiaire de la certification. Le certificat attestant de la certification devrait être porté à la connaissance des consommateurs par tout moyen, y compris par des plaquettes d'information.*

La procédure de certification connaît un certain succès puisque, depuis son institution par la loi du 3 juin 1994, 11 organismes certificateurs ont élaboré 63 référentiels et 1 600 entreprises bénéficient actuellement de ce signe de reconnaissance, qui permet de valoriser une démarche d'entreprise orientée vers la qualité du service fourni aux consommateurs ».

Le rapport et l'avis mentionnés ci-dessus sont publiés dans le BOCCRF du 30 avril 1999. Le rapport porte sur les aspects procéduraux et les aspects institutionnels de la mise en application de la certification des services.

Les Structures de la Certification

Les structures de la certification comportent plusieurs niveaux :

1) Le SQUALPI (Sous-direction de la QUALité Pour l'Industrie et de la normalisation)

Au sein de la Direction Générale de l'Industrie, le SQUALPI est chargé, notamment, de la normalisation et de la certification.

La plaquette du SQUALPI, précise l'ensemble des missions et les actions qui sont de son ressort au profit de l'industrie.

Tout organisme certificateur doit être déclaré au SQUALPI (articles 115-27 à 115-33 du Code de la Consommation).

Tout projet de référentiel doit lui être adressé avec la liste des membres du Comité de Certification qui ont participé à son élaboration ainsi que la liste des personnes qui ont été consultées es qualité.

La communication de la liste des organismes certificateurs et des référentiels est de la compétence du SQUALPI.

2) Le COFRAC (COmité FRançais d'ACcréditation)

Le COFRAC a été institué par l'Arrêté du 30 mars 1995.

L'accréditation est une procédure par laquelle la compétence, l'efficacité, l'impartialité, l'indépendance d'un organisme certificateur sont officiellement contrôlées.

L'accréditation est accordée en application des normes de la série EN 45000 :

- EN 45001 : fonctionnement des laboratoires d'essais,
- EN 45002 : évaluation des laboratoires d'essais,
- EN 45003 : organisme d'accréditation des laboratoires d'essais,
- EN 45004 : fonctionnement des organismes d'inspection,
- EN 45011 : organismes de certification des produits et services,
- EN 45012 : organismes de certification des systèmes qualité,
- EN 45013 : organismes de certification du personnel.

La volonté européenne dans le domaine de l'accréditation a été concrétisée par la création d'un organisme de coopération, EA (European Accreditation), fondé en novembre 1997.

L'enjeu est d'obtenir la reconnaissance par l'ensemble des membres de l'union européenne des contrôles effectués par un organisme installé dans l'un de ces pays.

Le principe retenu consiste à décréter dans le domaine réglementaire la reconnaissance des essais, inspections, audits et autres types de contrôle technique lorsqu'ils ont été réalisés par des laboratoires d'essais ou des organismes sur la base de critères définis au niveau communautaire.

Pour rendre une accréditation effective au-delà des frontières, les membres de l'EA doivent tous appliquer les mêmes normes d'évaluations. Lorsque celle-ci est acquise, ils peuvent signer un MLA (accord de reconnaissance mutuelle). EA assure ainsi la reconnaissance de l'accréditation et de la certification obtenues dans tous les pays signataires du MLA.

Au niveau international, les instances existantes sont les suivantes :

- ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation)
- IAF (International Accreditations Forum)

3) Les organismes certificateurs de service

Les organismes certificateurs en tant que tierce partie sont la clef de voûte de la certification.

Le tableau ci-dessous donne la liste des organismes certificateurs de services déclarés, ayant des référentiels de services déclarés (situation d'octobre 1999).

Organismes	Nb. De Référentiels	
	Oct.1999	Juillet 2002
AFAQ	7	
AFAQ (Ascet international)	2	
AFCAB	1	
AFNOR	voir fiche	
ASQUAL	2	
CSTB	1	
CTBA	1	
Label Qualité	1	
Les Stations qualité	1	
OCMS	5	
OPHIS	1	
Qualité France+Bureau Veritas International	12	
Qualitel	1	
Qualicert - SGS	44	

Le processus de la Certification des Services

Il s'agit ici de décrire la démarche que doit suivre un prestataire de services qui entend démontrer qu'il exerce son activité en respectant une qualité constante et mesurable.

Qu'est-ce que la certification ?

L'assurance qualité c'est : « écrire ce que l'on fait et faire ce que l'on a écrit ».

La France est le premier pays à avoir réglementé la qualité de services par la procédure de certification des services en 1994-1995 :

- loi du 3 juin 1994,
- décret du 30 mars 1995.

Cette réglementation est novatrice : elle étend le champ de la certification aux services, assouplit la procédure en ne faisant plus systématiquement référence à une « norme » mais à un « référentiel », concept plus souple. Enfin, elle est basée sur la concertation et confie la certification à des organismes indépendants accrédités.

La loi définit la certification de services comme « *l'activité par laquelle un organisme, distinct du fabricant, de l'importateur, du vendeur ou du prestataire, atteste, à la demande de celui-ci effectuée à des fins commerciales, qu'un produit ou un service est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles* ».

C'est donc une démarche volontaire de la part du prestataire qui fait certifier par un organisme tiers les caractéristiques de son service.

La certification repose sur la conformité à un « référentiel » : un référentiel est un document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un service et les modalités du contrôle de la conformité du service à ces caractéristiques.

C'est donc un document fondamental : il énumère précisément la nature et le mode de présentation des informations sur les caractéristiques certifiées qui seront portées à la connaissance des consommateurs ; il précise les méthodes de contrôle de la conformité du service mises en œuvre par l'organisme certificateur avec l'accord du prestataire de services.

La certification des services qui est une certification de résultats correspond à une attente forte des associations de consommateurs.

Comment met-on en place une certification de services ?

1) L'initiative appartient au prestataire de services

Le prestataire prend contact avec un organisme certificateur agréé et définit les engagements qu'il souhaite prendre vis-à-vis du client. Cette démarche est encadrée par l'organisme certificateur qui aide l'opérateur à définir les engagements pertinents correspondant aux attentes des consommateurs et certifiables matériellement. Les consommateurs sont associés à la réflexion du prestataire dans la définition du projet de référentiel.

2) Concertation au sein du comité de certification

Le comité de certification qui regroupe des professionnels du secteur, des associations de consommateurs et d'utilisateurs, des représentants des services publics et des experts, examine le projet de référentiel.

Cet examen porte sur la pertinence, la précision et la mesurabilité des éléments retenus. La concertation débouche sur la validation du référentiel.

3) Publication du référentiel au Journal Officiel

Cette publication se fait sous forme d'avis au Journal Officiel.

4) Contrôles

Des contrôles s'exercent à plusieurs niveaux :

- l'organisme certificateur qui a effectué l'audit initial de l'entreprise de services effectuée par la suite des contrôles réguliers pour s'assurer de la réalité des engagements. Ces contrôles font partie intégrante du processus de certification,
- l'organisme certificateur doit informer les membres du Comité de Certification des manquements par le professionnel certifié à la réglementation et sanctionner le prestataire de manière proportionnée à la gravité de l'infraction. Un retrait du certificat doit s'imposer en cas de violation réglementaire avérée,
- la DGCCRF effectue périodiquement des contre audits pour s'assurer de l'impartialité des organismes certificateurs. Elle effectue également le contrôle de tous les référentiels avant leur parution au Journal Officiel,
- le COFRAC (COMité FRançais d'Accréditation) accrédite et contrôle les organismes certificateurs.

Les normes de services AFNOR CERTIFICATION

Pour illustrer le travail accompli par l'AFNOR et les professionnels pour la normalisation des activités de service avec la participation des représentants des consommateurs, le tableau ci-après donne quelques exemples de normes AFNOR NF Service en cours ou terminées concernant directement ou indirectement les services aux particuliers

DOMAINE	Parution au JO	OBJET
Tourisme	1998	Qualité de l'accueil touristique
	1997	Service accueil des visiteurs dans les offices de tourisme et syndicats d'initiative.
	1997	Activités des offices de tourisme et syndicats d'initiative. Services touristiques - Agences de voyage et voyagistes - terminologie
Golfs	1999	Guide qualité des activités de services des golfs - repères pour engager une démarche qualité dans un golf.
Nautisme	1992	Spécifications du service et de la prestation de service
	1992	Aide à l'expression du besoin du client
	1992	Entretien des bateaux et moteurs
Thermalisme	En cours	Terminologie de l'activité thermale Hygiène, locaux, matériel et technique de soins Boues naturelles Services aux curistes
Après-Vente électroménager	1997	Service après-vente des réparateurs et des prestataires indépendants
	1997	Service après-vente assuré par la distribution, relatif aux appareils d'équipement ménager et électronique grand public.
	1998	Contrats de garantie et de service après-vente d'appareils d'équipement ménager et d'électronique grand public.
Education	2000	Organisation de séjours linguistiques.
Chaudières domestiques	1994	Contrat d'entretien des chaudières à gaz.
	1994	Contrat d'entretien des chaudières à fioul.
Séjours linguistiques	1998	Spécifications du service, de la prestation de service et niveaux de performance
Transports de voyageurs	1997	Identification des critères de qualité pour le transport de voyageurs.
	2000	Services de Transport Régional et départemental de voyageurs
	2001	Services associés au transport de voyageurs
Déménagement de particuliers	1998	Déménagement de particuliers - Spécification du service.
	1993	Déménagement de particuliers - Mise en œuvre du service.
	1993	Garde-meubles. Service et mise en œuvre du service.
Dépannage à domicile	1995	Dépannage-remorquage des véhicules légers. Spécification des services.
	1995	Dépannage-remorquage des véhicules légers. Spécification du matériel et des moyens.
Services d'aide à domicile	En cours	Services aux personnes à domicile
Pompes funèbres	1995	Terminologie
	1995	Spécification des services et des prestations de services.

Les référentiels de services

A côté des Normes NF Service, attribuées par l'AFNOR (cf fiche), les professionnels peuvent s'adresser à des organismes certificateurs agréés par le COFRAC, pour mettre au point des Référentiels de qualité dans l'intérêt de leurs clients. Le nombre croît. Beaucoup concernent les rapports entre entreprises ou l'organisation de celle-ci dans l'intérêt du consommateur final.

Il est important de noter que pour une même activité, des professionnels différents peuvent s'adresser à des Certificateurs différents, pour établir des Référentiels différents. C'est la conséquence de la liberté de la concurrence, qui, de ce fait, joue entre les divers Référentiels et les diverses Normes de Services.

Les listes complètes sont disponibles au SQUALPI. Voici quelques exemples pouvant intéresser directement ou indirectement un consommateur :

Automobile	Démolisseurs de véhicules automobiles et pièces d'occasion	Qualicert-SGS
Automobile	Enseignement de la conduite	Qualicert-SGS
Automobile	Ramassage d'huiles usagées	Qualicert-SGS
Automobile	Vente de pneumatiques et services annexes	Qualicert-SGS
Commerce	Commercialisation des appareils de téléphonie	Qualicert-SGS
Commerce	Parfumeurs conseil	Qualité France
Commerce	Pressing	Qualicert-SGS
Commerce	Vente au détail de confiserie	Qualité France
Finance	Qualité Crédit	Qualité France
Immobilier	Qualité Syndic	Qualité France
Immobilier	Qualité Gestion Locative (2002)	Qualité France
Immobilier	Qualibail – gestion locative de logements	AFAQ
Loisirs	Activités de plongée	Qualité France
Restauration	Restauration collective	Qualité France
Restauration	Restauration rapide de sandwiches préparés à la demande	Qualicert-SGS
Retraite	Epargne Retraite	Qualité France
Retraite	Maisons de retraite	Qualicert-SGS
Téléphonie	Service Consommateurs d'un opérateur	AFAQ
Téléphonie	Service de gestion de la relation client à distance	Qualicert -SGS
Téléphonie	Traitement des réclamations clients pour un dernier recours en téléphonie fixe, mobile et Internet	AFAQ
Automobile	Carrosserie- Peinture automobile	Qualicert-SGS
Automobile	Carrosserie, tôlerie, peinture	AFAQ
Education	Séjours des jeunes à l'étranger	Contrat Approuvé
Restauration collective	Restauration en milieu hospitalier	Qualicert-SGS
Restauration collective	Restauration et hôtellerie hôpitaux et cliniques	AFAQ
Commerce	Garde de fourrure	OCMS
Fleurs	Services de transmission florale	Qualité France
Santé	Décontamination des endoscopes	Label qualité

Les « signes de qualité » ne sont pas tous équivalents pour les Consommateurs

Une évolution vers une qualité définie, mesurable et contrôlée.

Dans le domaine des **objets**, les professionnels ont depuis longtemps recherché à mettre en place des signes de la qualité de leurs produits, pour que le client, consommateur ou professionnel, soit informé. La plupart de ces « signes » relèvent de la normalisation, d'abord nationale (norme NF, ou norme ASA en Allemagne, etc...), puis internationale (normes EN et ISO).

Beaucoup plus tard, le secteur des « **services** » a ressenti le besoin d'un processus identique, d'abord pour les rapports entre professionnels, puis vis-à-vis des consommateurs particuliers.

Dans les deux domaines, des « signes » ont été adoptés de manière plus ou moins organisée, afin que les consommateurs soient attirés par les produits concernés. Pour les produits, dès le début du siècle, des réglementations ont vu le jour, mais il a été nécessaire de définir les règles officielles d'attribution et de contrôle du « signe de qualité » pour éviter des informations non justifiées. Le processus a été le même pour les services.

Une garantie pour le consommateur : un référentiel, contrôlé par un organisme certificateur agréé indépendant.

Un référentiel est la liste limitative de points précis et contrôlables que le professionnel doit respecter. Lorsqu'il demande à « être certifié », un audit effectué par un organisme attribue le droit au label. Périodiquement, un audit confirme ou annule ce droit. Un consommateur peut s'adresser à l'organisme certificateur si un point précis du référentiel n'est pas appliqué.

Le référentiel est un document objectif qui n'engage que sur les points explicitement prévus. Il ne présume pas le droit d'un jugement subjectif sur la compétence de l'entreprise. Il ne garantit que ce qui y figure. Ni plus, ni moins.

Les organisations agréées de consommateurs jouent un rôle dans la création du référentiel, dans la procédure d'admission, et dans les procédures de contrôle.

Les « signes de qualité » sont divers. Ils ne sont pas équivalents.

A côté des labels de qualité de service attribués conformément au Code de la Consommation, certaines branches professionnelles ou certains professionnels décernent des attributs ou assurent la promotion de documents tels des « Chartes », (ou « Protocoles », « Garanties », « Engagements », etc...) dont le contenu est plus ou moins bien défini.

A priori, les associations de consommateurs sont réticentes car les engagements et les contrôles de ces documents sont souvent imprécis. Toutefois, ce peut être une étape pédagogique et transitoire pour les professions où le sens de la qualité est inégal entre les différents adhérents, dont un grand nombre ne pourrait atteindre immédiatement un niveau raisonnable, si cette période intermédiaire est courte, et si la profession est exigeante envers ses membres.

Dans tous les cas, il y manque le contrôle externe par un organisme certificateur.

Le label Contrat « Approuvé », propriété de la DGCCRF, est attribué paritairement par les professionnels et les représentants agréés des consommateurs. Il est renouvelé tous les deux ans, et le contrôle externe est assuré par la DGCCRF. Il concerne essentiellement des processus de service, et la forme des documents utilisés.

Les consommateurs ne doivent pas les confondre. Comment les distinguer ?

Un Référentiel relève obligatoirement d'un organisme certificateur. Les renseignements le concernant figurent sur tous les documents utilisés par le professionnel. Il peut donc être consulté, et on peut lui acheter le document du référentiel. Un référentiel est précis et détaillé. Il est donc long et complet. En contrepartie, il ne règle que ce qui y est explicitement prévu.

Les autres « signes de qualité » ne sont pas garantis par un organisme indépendant agréé. Ils sont fréquemment plus brefs, et assez généraux quant à leurs engagements envers le consommateur. L'appréciation des engagements est souvent subjective (par exemple « bien informer le client » est moins précis et moins contrôlable qu'une liste d'informations à lui donner obligatoirement). Des informations précises doivent pouvoir être obtenues du gardien du document, notamment sur les procédures de réclamation.

Apports et limites de la Certification de Services

Qualité de Service et Certifications

La Certification des Services (comme celle des produits industriels) valorise commercialement les produits qu'elle couvre par la confiance qu'elle donne au consommateur et à l'utilisateur. Elle démontre en effet que le prestataire s'est engagé à atteindre un niveau de qualité reconnu et constant sur les caractéristiques du service (conformité au référentiel). La tenue de ces engagements est vérifiée par un organisme extérieur accrédité tenu à l'exécution d'audits à fréquence prédéterminée.

Contenu d'un Référentiel

Chaque référentiel définit son propre champ d'application et comporte :

- les caractéristiques retenues pour décrire les services qui feront l'objet de contrôles, les valeurs limites des caractéristiques exigées pour la certification ;
- la nature et le mode de présentation des informations considérées comme essentielles et qui doivent être portées à la connaissance des consommateurs ou utilisateurs ;
- le cas échéant, les engagements pris par le prestataire concernant les conditions d'exécution des services certifiés, les conditions de service après-vente et de la réparation des préjudices causés aux utilisateurs ou consommateurs par la non-conformité du service aux caractéristiques certifiées.

Information des consommateurs

Les référentiels élaborés par les Comités de certification sont validés par le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie (SQUALPI). Ils font l'objet d'une publication au Journal Officiel sous forme d'un avis mais la brièveté des informations portées au Journal Officiel ne permet pas une véritable information du consommateur.

Celui-ci devra donc en cas de besoin, comme le Code de la Consommation l'y autorise, demander à l'organisme certificateur la délivrance d'une copie complète du référentiel.

En effet, le référentiel fixe « la nature et le mode de présentation des informations considérées comme essentielles et qui doivent être portées à la connaissance des utilisateurs et consommateurs ».

Il n'est pas possible de faire apparaître sur les documents commerciaux des entreprises certifiées l'ensemble du contenu des référentiels (qui contiennent généralement de 50 à 100 engagements certifiés). Les organismes certificateurs retiennent donc en général une liste de caractéristiques à communiquer assez restreinte (5 à 15 caractéristiques jugées essentielles).

Litiges

L'un des objectifs de la qualité certifiée est l'élimination des litiges, l'organisme certificateur doit donc exiger du professionnel concerné :

- de mettre en place au sein de l'entreprise, des procédures de gestion et de traitement des réclamations et litiges ;
- de s'engager sur la réparation des préjudices causés aux consommateurs par la non-conformité des services rendus.

Les Associations de Consommateurs souhaitent la mise en place de structures de règlement des litiges ou de conciliation paritaire.

Sanctions

L'organisme certificateur doit informer les membres du Comité de certification compétent des manquements à la réglementation et aux exigences du référentiel et sanctionner le prestataire de manière proportionnée à la gravité de l'infraction. Ceci n'exclut pas le recours à une action civile ou finale devant les tribunaux.

Un retrait du certificat doit s'imposer en cas de violation réglementaire avérée et condamnée par la justice. Les entreprises bénéficiant d'une certification doivent se conformer au Code de la Consommation.

Certification de Services et Certification d'Entreprises

Alors que la certification de services ou de produits porte sur les réalisations des entreprises donc sur les résultats, la certification d'entreprise porte sur les systèmes mis en œuvre donc sur les moyens. S'il est clair qu'une entreprise certifiée sur ses méthodes de fonctionnement doit en règle générale fournir des produits de qualité, ce type de certification ne s'adresse pas au consommateur car elle ne porte pas directement sur la production de l'entreprise.

Il serait souhaitable pour éviter les confusions que les entreprises ne puissent pas se prévaloir de ce type de certification auprès du grand public.

Les consommateurs face à la Certification

La certification de services obtenue par un prestataire atteste indéniablement de sa recherche d'amélioration de la qualité de ses prestations mais il est difficile pour les clients de mesurer les différences de qualité entre les prestations fournies par différentes entreprises.

Par ailleurs, dans le domaine des services, le concept de qualité est un concept relativement flou et à tout le moins complexe, les attentes des diverses catégories de clientèles sont diversifiées. Une entreprise peut donc faire une prestation de qualité avec une satisfaction médiocre d'une partie de ses clients.

Enfin, une réserve de fond doit être émise quand la certification est l'aboutissement d'un travail commun à un groupe ou syndicat professionnel. Il arrive en effet que les critères définis par le référentiel, retenus après un obligatoire consensus, ne soient pas aussi contraignants que les consommateurs le souhaiteraient.

Cependant, la certification de services n'en est qu'à ses débuts et il est certain que les réflexions communes entre professionnels et représentants des consommateurs, préalable obligé d'une certification, amènent une meilleure prise en compte des attentes des clients et donc une amélioration de leur satisfaction.

Les entreprises et la certification des services

Les petites entreprises, PME, PMI, et TPE (Très Petites Entreprises) notamment sont nombreuses dans tous les domaines et offrent au consommateur de nombreux services très proches les unes des autres. La grande majorité d'entre elles sont attachées à fournir un service de qualité. Le consommateur a du mal à distinguer entre les offres, à présumer de la qualité du service et juger de leur pertinence.

Les Référentiels de service et les normes de service, sont donc très favorables à la clarté des rapports entre les entreprises et leurs clients.

Le point-clé de la **certification** est donc le respect d'un Référentiel ou d'une Norme établi collectivement par des professionnels concernés et des consommateurs, fixant des points précis de contrôles périodiques par un tiers agréé, et l'application de sanctions en cas de non-respect des obligations du professionnel.

Les référentiels et les normes ne ressortent pas directement de l'ISO 9000 qui définit les règles organisationnelles de l'Assurance Qualité de l'entreprise.

De plus en plus de professions s'engagent dans cette voie car c'est celle de l'avenir dans les services, comme ce le fut pour les produits, par exemple les « labels rouges » ou les labels bio. Dans tous les domaines, des « signes de qualité » se développent mais ils ne sont pas équivalents car les règles de contrôles que subissent les titulaires ne sont pas identiques.

Certains répondent aux principes de la normalisation ou de la certification de qualité des services, tels « NF Services » Déménagements et Garde-meubles (Afnor), « Qualité syndic » (Qualité France), ou les professions de l'automobile (Qualicert).

Les « **contrats APPROUVE** » constituent un système voisin, sous l'autorité de la DGCCRF. Le label est attribué et renouvelé paritairement par les professionnels et les associations de consommateurs agréées, en fonction des remarques des clients, qui constituent ainsi le corps de contrôle. Par exemple, dans l'artisanat, les carrossiers AXIAL.

Certains labels correspondent à un **degré de qualification**, tel « artisan » et « maître-artisan » attribués en fonction de la compétence des intervenants, selon les diplômes ou l'ancienneté dans la profession, dans le cadre des structures de l'artisanat (Chambre des Métiers).

D'autres labels ne sont que des **marques commerciales** individuelles ou collectives, correspondant à l'application d'une charte adoptée entre eux par des professionnels.

Beaucoup de PME et d'artisans hésitent à s'engager dans cette voie.

Plusieurs raisons sont avancées : les PME ne voient pas l'intérêt commercial d'une telle démarche et surestiment les contraintes ; les coûts de mise en place et les coûts de contrôle sont jugés élevés ; les entreprises artisanales sont attachées à leur indépendance et craignent les contrôles extérieurs ; la confusion possible entre norme et réglementation inquiète.

Certaines raisons proviennent d'un souci d'indépendance et d'une méconnaissance de ce qu'est un certificat ou une norme de service : par exemple, chaque artisan a ses « tours de main » et on ne peut normaliser un savoir-faire.

Pourtant toutes les entreprises y trouveraient un avantage.

De nombreux secteurs se sont maintenant engagés dans cette voie et toutes les entreprises qui l'ont fait témoignent qu'elles en sont satisfaites. Pour la plupart, elles notent que la démarche « Certification de qualité » leur a permis de rationaliser et réorganiser leur entreprise, de dynamiser leurs équipes, de prendre en compte les demandes de leurs clients et d'améliorer leurs prestations.

Les Chambres de Métiers et l'Association Professionnelle des Chambres des Métiers, et de nombreux groupements professionnels, par exemple le CNPA ou la Chambre syndicale des déménageurs, encouragent les professions qu'elles rassemblent à s'engager dans cette voie, et les assistent efficacement.

Il faut trouver des systèmes de certification adaptés aux petites entreprises.

Un label ou une norme ne sont jamais obligatoires, mais celui qui l'adopte doit la respecter intégralement. Cela paraît parfois lourd. Plusieurs voies sont possibles, par exemple :

- limiter le Référentiel aux points-clé concernant la qualité du service au client en fixant des règles plus strictes. Il ne s'agit pas de faire un référentiel au rabais, mais de viser à l'essentiel, et développer ensuite en fonction de l'expérience.
- ne pas vouloir certifier toutes les activités de l'entreprise, mais détailler très finement certains aspects seulement, qui sont importants pour la qualité du service (par exemple : la clarté des devis et des conditions générales, l'information des clients et ses éléments, l'accueil des clients, les délais de réponse et leur respect, etc...) en développant ensuite pour en faire un tout.

C. N. A. F. C.

Pratique de la Certification par le consommateur

- **Je veux connaître le contenu d'un label ?**

Lorsque le consommateur constate que l'entreprise à laquelle il s'adresse fait référence à un label de qualité, et veut se renseigner pour connaître le label, son contenu et ses limites, ainsi que l'organisme certificateur, si celui-ci est agréé, il doit s'informer :

Deux professionnels se réfèrent à deux labels différents dans une même activité.

C'est possible. La même démarche doit être faite auprès de chacun pour comparer les deux Référentiels.

Auprès du professionnel « Untel » qui arbore un label sur ses documents :

- A quoi correspond le label que vous arborez ? Sur quels éléments porte-t-il ?
- Comment puis-je consulter le référentiel ?
- Quel est l'organisme certificateur ? Quelle est son adresse ? (Elle figure normalement sur les documents commerciaux).

Auprès de l'organisme certificateur

- Je voudrais me procurer le Référentiel n° xxx, (ou la Norme xxx).
- Puis-je le consulter ? Où ? Quand ?
- Puis-je l'acheter ?

- **Je veux savoir si l'entreprise « Untel » est bien certifiée dans le domaine qui m'intéresse.**

- Je m'adresse à l'organisme certificateur pour demander la liste des certifiés.

- **Je veux savoir si l'organisme certificateur est bien agréé pour cette activité.**

- Je m'adresse auprès du COFRAC ou du SQUALPI.

- **Je veux connaître la liste des certificats et des normes de qualité de service existant.**

- Le Ministère chargé de l'Industrie dispose de la liste des Normes de services et des Référentiels de services certifiés au SQUALPI. L'AFNOR Certification a les pour les Normes NF Service.

- **Je suis mécontent d'une entreprise se référant à un label ou une Norme de Service.**

- Je vérifie que ma réclamation porte bien sur un point précis du Référentiel ou de la Norme.

- J'écris à l'organisme certificateur concerné pour faire part de ma réclamation en précisant la pratique contestée et le point du référentiel qui n'est pas appliqué, et en résumant les conditions de l'erreur. Une enquête sera effectuée et le Comité spécialisé chez le Certificateur prendra une décision.
- Si ma réclamation porte sur un point hors du référentiel, je m'informe sur l'existence d'une Commission de Conciliation. Dans ce cas, j'adresse une demande portant sur ces points précis, en indiquant clairement les points litigieux, le préjudice, et les conditions de l'erreur, pour trouver une solution amiable avec l'entreprise.

Certaines « Chartes » prévoient des Commissions de conciliation, où des consommateurs sont présents. Ce peut être parfois utile, mais leur efficacité dépend de la précision du document et de l'autorité du « gardien de la Charte », et de la volonté d'interpréter l'application d'un texte réglementaire. Un débat sur l'application de « bien informer » permet rarement de trancher entre le professionnel qui estime l'avoir fait, et le consommateur qui l'estime insuffisant et avoir été victime.

Les consommateurs doivent connaître les limites de l'engagement du signe de qualité avant de se plaindre ou de le critiquer.

Un référentiel traite de son contenu, et seulement de son contenu. On peut réclamer l'appréciation correcte de chaque point qui y est explicitement prévu, mais pas au-delà. Sinon, la réclamation ne peut être reçue. Trop souvent, les détracteurs des référentiels s'appuient sur des arguments où il est reproché à ces documents de ne pas garantir toute l'activité du professionnel, et sa compétence absolue dans tous les domaines. C'est là un malentendu dû à l'ignorance, celle des professionnels critiques, et celle des consommateurs.

La mise au point d'un label, son champ et son contenu relèvent surtout des décisions du professionnel. Dans une même profession, plusieurs entreprises, ou groupes d'entreprises, peuvent promouvoir des labels différents et concurrents. Les consommateurs doivent donc juger des contenus et du nombre des entreprises concernées pour prendre position.

Comment savoir si un « signe de qualité » est un label certifié.

C'est un « jeu de piste » assez facile car il y a plusieurs entrées . Le logo du label certifié figure sur les documents commerciaux, avec le numéro du référentiel, ainsi que les coordonnées de l'organismes certificateur qui l'a attribué. Le logo est déposé à l'Institut National de la propriété industrielle (INPI). L'organisme est agréé par le COFRAC, ou enregistré par le SQUALPI, et porte un code d'identification. Le référentiel est publié au Journal Officiel (BO...).

Quelques adresses utiles

COFRAC : Comité Français d'Accréditation - 37 rue de Lyon 75012 PARIS - tél. : 01 44 68 82 20

SQUALPI : Sous-Direction de la Qualité pour l'Industrie et de la Normalisation – 64, allée de Bercy Télédéc 811 75574 Paris

Journal Officiel : 26 rue Desaix 75015 PARIS - tél. standard : 01 40 58 75 00 - tél. renseign. : 01 40 58 79 79

INPI : 26 bis, rue de Saint Petersburg 75008 PARIS - tél. : 01 53 04 53 04

AFNOR Certification : 11, av Francis de Préssensé 93571 Saint Denis La Plaine Cedex

**CODE DE LA CONSOMMATION (Partie Réglementaire - Décrets en Conseil d'Etat)
(Extraits)**

Sous-section 1 : Des organismes certificateurs

Article R115-1

La déclaration prévue à l'article L. 115-28 est adressée par l'organisme certificateur au ministère chargé de l'industrie, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception postal. Elle est accompagnée d'un dossier de nature à établir l'impartialité et la compétence de l'organisme certificateur, appréciées au regard des normes en vigueur relatives aux organismes de certification.

Article R115-5

La liste des organismes certificateurs déclarés est publiée et mise à jour régulièrement, sous la forme d'un avis au Journal officiel de la République française. Cette publication, qui n'a aucune valeur de reconnaissance officielle, n'engage pas la responsabilité de l'Etat.

Sous-section 2 : De l'accréditation

Article R115-6

L'impartialité et la compétence d'un organisme certificateur peuvent être établies par un document délivré à cet effet par une instance d'accréditation, reconnue par arrêté conjoint du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé de l'industrie.

Dans ce cas, le dossier accompagnant la déclaration prévue à l'article R. 115-1 peut ne comporter que les éléments cités aux points 1°, 2° et 3° de l'article R. 115-2.

Article R115-7

Ne peut être reconnu en tant qu'instance d'accréditation qu'un organisme indépendant, impartial et compétent, conforme aux normes internationales existantes, disposant de moyens techniques et financiers suffisants et composé d'une manière équilibrée de façon à assurer la représentation de l'ensemble des intérêts concernés par la certification, sans prédominance de l'un d'entre eux.

Sous-section 3 : Des référentiels

Article R115-8

Les référentiels doivent, dans les conditions indiquées au 3° de l'article R. 115-2, être élaborés et validés en concertation avec des représentants des diverses parties intéressées, et notamment les associations ou organismes représentatifs des professionnels, les associations ou organismes représentatifs des consommateurs et des utilisateurs, ainsi que les administrations concernées.

Lorsqu'il s'agit de documents élaborés unilatéralement, ils doivent au moins être validés par les représentants des diverses parties intéressées précitées.

L'organisation de la concertation et de la validation incombe à l'organisme certificateur qui est tenu d'y associer l'ensemble des partenaires intéressés, dans le respect des engagements qu'il a pris conformément aux dispositions du 3° de l'article R. 115-2.

Article R115-9

Chaque référentiel définit son propre champ d'application et comporte :

1° Les caractéristiques retenues pour décrire les produits ou les services qui feront l'objet d'un contrôle, les valeurs limites des caractéristiques éventuellement exigées pour la certification et les modalités retenues pour classer ces produits ou ces services en fonction de leurs caractéristiques ;

2° La nature et le mode de présentation des informations considérées comme essentielles et qui doivent être portées à la connaissance des utilisateurs ou des consommateurs ;

3° Les méthodes d'essais, de mesure, d'analyse, de test ou d'évaluation utilisées pour la détermination des caractéristiques certifiées et qui, dans la mesure du possible, devront se référer aux normes homologuées existantes ;

4° Les modalités des contrôles auxquels procède l'organisme certificateur et ceux auxquels s'engagent à procéder les fabricants, importateurs, vendeurs des produits ou prestataires des services faisant l'objet de la certification ;

5° Le cas échéant, les engagements pris par les fabricants ou prestataires concernant les conditions d'installation des produits ou d'exécution des services certifiés, les conditions du service après-vente et de la réparation des préjudices causés aux utilisateurs ou consommateurs par la non-conformité du produit ou du service aux caractéristiques certifiées.

Article R115-10

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

- 1° Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification, ainsi que son adresse ;
- 2° L'identification du référentiel servant de base à la certification ;
- 3° Les caractéristiques certifiées essentielles présentées dans les conditions prévues au 2° de l'article R. 115-9.

Article R115-11

Les référentiels validés font l'objet d'une publicité, sous la forme d'un avis au Journal officiel de la République française.

Cette publication comporte le nom et l'adresse de l'organisme certificateur, l'identification précise du produit ou du service concerné ainsi que les éléments essentiels du référentiel, et notamment les caractéristiques certifiées faisant l'objet d'un contrôle.

Ces référentiels sont tenus à la disposition du public par l'organisme certificateur, dans les conditions prévues au quatrième alinéa de l'article L. 115-28. (L'existence des référentiels fait l'objet d'une mention au Journal officiel de la République française. Leur consultation s'effectue soit gratuitement sur place auprès de l'organisme certificateur, soit par la délivrance de copies aux frais du demandeur).

Sous-section 5 : Dispositions pénales

Article R115-12

Est puni des peines prévues pour les contraventions de la 5e classe le fait, pour tout responsable de la mise sur le marché d'un produit ou tout prestataire de service, qui fait référence à la certification de ce produit ou de ce service, de ne pas faire figurer dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de ceux-ci, l'une des mentions ou indications prévues à l'article R. 115-10.