

plus sur des services, en tant que tels ou intégrés, accompagnant. les échanges de biens d'origine industrielle dont ils constituent souvent un facteur de valorisation et le principal caractère distinctif et concurrentiel.

L'importance que prennent ainsi les services rend nécessaire une meilleure maîtrise par les acheteurs, qu'ils soient professionnels ou particuliers, de leur acte d'achat, voire de leur protection. Or à l'évidence, si les dispositifs législatifs, réglementaires ou volontaires, tant dans le domaine industriel qu'agro-alimentaire, ont montré leur pertinence et leur efficacité, ils se révèlent souvent inadaptés aux échanges de services, compte tenu de la spécificité de ces derniers.

C'est pourquoi le développement dans ce secteur de démarches visant à une meilleure maîtrise de la qualité apparaît aujourd'hui comme la seule réponse à l'amélioration de la compétitivité de l'offre française de services, d'une part, et à la nécessité d'une plus grande transparence du contenu de cette offre vis-à-vis notamment des consommateurs non professionnels, d'autre part.

C'est dans cet esprit, et plus particulièrement afin d'apporter au consommateur des garanties objectives sur les engagements des prestataires de services et pour encourager les réels efforts de certains professionnels, que le ministre chargé de la consommation a souhaité qu'un groupe de travail du Conseil national de la consommation se réunisse pour donner son avis sur les points suivants, compte tenu de la législation et des pratiques existantes :

1. L'intérêt de la certification de services tant pour les consommateurs que pour les prestataires, compte tenu de la législation existante ;
2. Le champ d'application ;
3. La procédure de certification ;
4. L'information du consommateur.

Le groupe de travail s'est réuni huit fois et le projet de rapport a été élaboré en commun par les rapporteurs : M. Marleix (AFOC) pour le collège consommateur et M^{me} Valachs (CNPF) pour le collège professionnel.

I. - Intérêt de la certification de services

La certification, c'est-à-dire une démarche volontaire qui consiste à apporter la preuve par une tierce partie indépendante qu'un produit, un service, une entreprise ou son organisation, voire un opérateur sont conformes ou répondent aux exigences que les partenaires se sont accordés préalablement à reconnaître comme essentielles vis-à-vis de leur objectif de qualité, est une approche particulièrement pertinente.

Encore convient-il de noter :

– que le développement de la certification de services devra tenir compte des spécificités et de la diversité des activités et du degré d'implication du client ou du consommateur dans la réalisation de la prestation.

C'est pourquoi seule une analyse de la prestation et de la relation client/fournisseur permettra de déterminer le choix entre certification de type produit, certification du système d'assurance qualité pour les entreprises prestataires, certification d'opérateurs, voire, ce qui est de plus en plus fréquent dans le secteur industriel, un mixage de ces dispositions ;

– que l'existence de référentiels ou de normes constitue un préalable indispensable à la certification. Leur élaboration et leur diffusion doivent répondre aux exigences nationales et, le cas échéant, internationales en la matière. Les principales semblent être celles portant sur l'accord entre les partenaires sur la nature et le niveau de ces exigences ainsi que celles portant sur l'impartialité des organismes de certification.

Étant donné le déficit actuel en matière de normalisation dans le secteur des services, ce point devra faire l'objet d'une attention toute particulière ;

- que le dispositif de certification devra s'appuyer, chaque fois que cela sera possible, sur des normes européennes et internationales qui sont les seuls fondements crédibles d'une réelle reconnaissance internationale du dispositif. On devra notamment faire attention à l'indépendance, les unes par rapport aux autres, des fonctions de normalisation, de certification et d'accréditation ;

- que toute entreprise doit pouvoir faire reconnaître son adhésion à une démarche d'amélioration de la qualité dès lors que cette dernière repose sur un référentiel répondant aux exigences nationales ou, le cas échéant, internationales et ne prête pas à confusion avec une procédure officielle de certification, la certification par tierce partie pouvant en être l'aboutissement ;

- que le développement de la certification de services peut être le fait d'organismes déjà existants dont le fonctionnement doit être fondé sur le volontariat des partenaires, sous réserve des adaptations nécessaires à la réalisation des critères d'impartialité et de reconnaissance internationale.

I. - 1. Pour les consommateurs

Il n'existe pas actuellement de signe distinctif de qualité des services véritablement connu. Les initiatives prises pour combler cette lacune sont de portée limitée : elles sont le fait des professionnels encouragés par les pouvoirs publics ; les organisations de consommateurs ont pu s'y trouver associées. Le besoin d'information dans ce domaine est trop évident pour ne pas tenter d'y répondre.

Cette lacune d'information n'est pas comblée par le recours aux essais comparatifs qui est l'un des moyens habituels et performants pour les consommateurs de s'informer sur la qualité des produits offerts. S'agissant des services, cette possibilité n'existe pas faute de normes d'essais comparables à celles existant dans l'industrie. Une telle lacune ne saurait perdurer malgré les difficultés pour définir la notion et les spécificités des prestations de services.

En attendant, les choix des consommateurs sont aléatoires, effectués à partir de messages publicitaires, de démarchage, voire de critères de commodité ou de contacts qui ne sauraient fonder une décision parfaitement éclairée.

Or, un certificat de qualification ne peut se concevoir sans une information préalable objective et complète du consommateur qui lui apporte tous les éléments du choix sur le contenu du service proposé, d'autant plus nécessaire que la complexité de certains contrats rend difficile leur compréhension immédiate.

À partir du moment où il existera un dispositif permettant d'attester de la conformité d'un service à un référentiel existant, les consommateurs pensent qu'elle deviendra un objectif exploité par les entreprises sensibles à cette évolution de la demande. On peut tout naturellement en attendre une plus grande satisfaction des consommateurs, la concurrence s'exerçant prioritairement pour répondre à cette attente et gagner des parts de marché.

L'amélioration des prestations assurera une plus grande transparence dans les rapports entre les fournisseurs et les consommateurs et le nombre des litiges s'en trouvera réduit, ce qui sera déjà un résultat appréciable.

Les normes de services sont trop peu nombreuses dans le dispositif normatif français. Dès lors qu'elles constituent le support naturel de la certification, leur développement s'en trouvera fortement encouragé et du même coup les chartes, les codes de déontologie, les engagements unilatéraux n'auront plus leur place dans les domaines couverts par la normalisation.

Les consommateurs sont par ailleurs portés à penser que la certification de services devrait leur permettre d'exprimer utilement leur avis dans des secteurs d'intervention qui leur sont familiers. Leur contribution à l'amélioration des prestations de services pourrait s'avérer très positive par la connaissance qu'ils ont des difficultés

quotidiennement rencontrées par leurs mandants et les motifs de dysfonctionnement constatés. Par ailleurs, ce n'est que par le contrôle permanent des consommateurs organisés et par les moyens d'information dont ils disposent que pourra être consacrée l'authenticité de toute amélioration de la qualité.

I. - 2. Pour les professionnels

La qualité dans les services procède d'une démarche globale et repose, d'une part, sur le professionnalisme de tous les collaborateurs, y compris ceux qui travaillent chez les clients, et, d'autre part, sur des procédures et des processus qui fixent des repères dans la manière de réaliser la prestation.

Ces contraintes impliquent de faire appel à des pratiques de reconnaissance de la qualité fort diverses allant de la certification de certains services à la certification des systèmes d'assurance de la qualité et à celle des opérateurs lorsque leur qualification est une nécessité importante.

La certification de produits, de services ou d'entreprises est un outil de la démarche qualité. La qualité des services offerts est appelée à être de plus en plus prise en compte dans la décision d'achat des consommateurs, encore faut-il qu'ils disposent des moyens de se déterminer facilement à partir d'un tel critère.

L'intérêt des entreprises est donc de se situer par rapport à une évolution indispensable, en évitant cependant toute précipitation compte tenu du flou qui entoure la notion de prestation de services.

La démarche qualité présente l'intérêt d'être globale. Elle vise à la certification de systèmes d'assurance qualité, c'est-à-dire l'attestation de sa conformité aux référentiels internationaux de qualité, et permettra, si elle est bien menée par l'entreprise, l'optimisation de ses procédures de fonctionnement, donc de sa compétitivité. Elle favorise également l'accès à la certification des services fournis par l'entreprise.

À l'évidence la certification de produits-services peut être un instrument valable de gain de parts de marché au niveau européen et, de ce point de vue, l'innovation dans les prestations offertes sera déterminante. L'ouverture des marchés nationaux des États membres aux entreprises et aux produits et services certifiés nécessite une reconnaissance mutuelle de l'accréditation des organismes certificateurs.

La certification de services doit donc consacrer les efforts des entreprises performantes dans une économie de compétitivité et de concurrence de plus en plus ouverte.

En ce qui concerne les PME et l'artisanat, la certification de services peut présenter un avantage dans la mesure où elle constitue un instrument de marketing crédible, utilisé collectivement donc plus efficace et moins coûteux que l'exploitation de marques individuelles. Les PME qui hésitent à investir dans la procédure de certification eu égard à son coût trouveraient immédiatement la contrepartie de leur engagement.

Le groupe s'est donc accordé pour admettre, à la demande des intéressés, que les pouvoirs publics se devaient, par tous moyens appropriés, d'apporter leur appui aux professionnels qui envisagent de s'engager dans cette voie.

Toute démarche en faveur d'une certification de service doit compter avec les limites actuelles des connaissances sur les spécificités de certaines entreprises de services et de leurs caractéristiques de fonctionnement et d'organisation. Le groupe a mis néanmoins en exergue des initiatives innovantes prises dans certains secteurs d'activité (déménagement, nautisme, fourrure).

I. - 3. Pour les consommateurs et les professionnels

Cet intérêt commun réside dans l'objectif visé par la loi

Scrivener du 10 janvier 1978 sur la protection des consommateurs. Sa motivation reste d'actualité dans la mesure où la certification des services devrait tendre aux mêmes résultats que celle des produits : éviter que des organismes qui ne présentent pas l'indépendance et l'impartialité nécessaires à l'égard de tel ou tel professionnel diffusent à destination des consommateurs des informations qui constituent autant des atteintes à la concurrence que des incitations contestables à l'achat.

De ce point de vue, la certification de services permettrait de mieux combattre de telles pratiques qui peuvent perturber le marché des services.

II. - Champ d'application

Compte tenu du champ de compétence du Conseil national de la consommation et après un large débat, le groupe de travail s'est accordé sur la nécessité de limiter son étude sur le champ d'application de la certification de services aux seuls particuliers.

Le groupe reconnaît cependant qu'à de rares exceptions près le service ne peut être spécifié en ce qui concerne sa destination, qu'au moment de l'achat et en fonction finalement de la nature de l'acheteur et non pas *a priori*. Beaucoup de services sont en effet achetés indistinctement aussi bien par des particuliers que par des professionnels.

Toutefois, un grand nombre de participants s'accorde pour reconnaître la nécessité d'une définition plus précise du mot service, du secteur économique qu'il recouvre, des concepts et des méthodes qui le différencient des autres activités.

Le groupe de travail souhaite la mise en place d'un système souple et volontaire permettant la coexistence de différentes procédures de valorisation de la qualité afin que chaque prestataire de service puisse mettre en place le processus de qualification correspondant le mieux à la spécificité de son activité. Il faut inciter les professionnels à s'engager dans cette démarche tout en s'assurant d'un certain nombre de garde-fous.

Un effort de communication devra être fait afin qu'il n'y ait pas de confusion entre les différentes démarches existantes.

En tout état de cause, la certification de services n'est possible que pour les services ayant des caractéristiques vérifiables par un organisme tiers indépendant.

III. - Procédure de certification

III. - 1. L'organisme d'accréditation

Dans le contexte tout à fait nouveau de la certification de services, il est nécessaire que les consommateurs et les professionnels puissent avoir la garantie du sérieux des organismes certificateurs. Pour ce faire, le groupe de travail estime nécessaire la création d'un organisme indépendant d'accréditation des organismes de certification.

Cet organisme rassemblerait les partenaires concernés à savoir les professionnels, les consommateurs et les pouvoirs publics qui disposeraient d'un droit de veto.

Afin que l'ensemble des partenaires puissent discuter sur les mêmes bases, le groupe de travail estime indispensable que les membres de l'organisme d'accréditation reçoivent une formation sur les principes de la normalisation, de la certification de produits, de services et de systèmes d'assurances qualité et de la qualification.

L'organisme d'accréditation aurait pour mission de vérifier la conformité du fonctionnement des organismes certificateurs aux principes de fonctionnement des normes européennes EN 45 000.

En effet, cette référence est importante car la conformité à ces normes constitue le préalable indispensable à la passation d'accords

de reconnaissance mutuelle entre l'organisme certificateur et ses homologues européens.

Par ailleurs, le respect de ces normes garantit au consommateur que l'organisme certificateur a la maîtrise du processus de délivrance de certificat, c'est-à-dire le processus d'audit de l'entreprise qui demande le certificat et la rigueur permanente dans l'examen des dossiers.

Il permet également la traçabilité ce qui signifie qu'en cas de dysfonctionnement il est possible de trouver l'origine et les raisons de la défaillance et ce, non pas dans un but coercitif, mais afin d'améliorer en permanence le fonctionnement de l'organisme.

III. - 2. - Les organismes certificateurs

Les référentiels servant de base à la certification de la prestation de service sont élaborés par l'ensemble des partenaires et approuvés par l'organisme certificateur.

Les référentiels sont réalisés soit à partir de normes préexistantes ou en projet, soit sur la base de cahiers des charges rédigés par les partenaires en cas d'absence de normes.

Le groupe de travail a souhaité qu'une large publicité soit donnée aux référentiels par le biais, par exemple, de leur publication au *Journal officiel* afin d'assurer la transparence du système.

Les partenaires concernés par les référentiels disposeraient d'un délai de deux mois à compter de la publication pour faire part de leurs remarques à l'organisme certificateur. Ces remarques et les réponses apportées figureraient au dossier de la demande d'accréditation.

Lors de la mise en application des référentiels, l'entreprise candidate à l'obtention d'un certificat et qui ne l'aurait pas obtenu, ou le consommateur insatisfait de la prestation d'une entreprise ayant obtenu un certificat pour une certaine prestation de service, pourraient avoir un recours simultanément auprès de l'organisme certificateur et de l'organisme d'accréditation, à charge pour ce dernier de veiller à la bonne prise en compte de la plainte par l'organisme certificateur concerné.

Lors de chaque demande de renouvellement d'accréditation, un bilan serait fait du suivi des plaintes par l'organisme certificateur.

IV. - L'information du consommateur

Depuis plusieurs années, une partie des professionnels du secteur des services s'est engagée dans des démarches de qualification, de normalisation ou de certification d'entreprise, notamment afin d'apporter une meilleure réponse aux préoccupations des consommateurs en matière de qualité.

Lorsqu'il s'adresse à une entreprise dont un ou des services sont certifiés, le consommateur doit avoir la possibilité de prendre connaissance des critères sur la base desquels a été attribuée la certification.

Afin de satisfaire la demande légitime du consommateur, l'entreprise devrait tenir à sa disposition le nom de l'organisme certificateur et la liste des critères sur lesquels la prestation qu'elle délivre a été certifiée.

On peut imaginer, par exemple, que ces mentions soient portées à la connaissance du consommateur par le biais d'un encadré sur la première page des conditions générales de vente.

Sur ce point le décret d'application aux services de la loi de certification pourrait se limiter à arrêter les règles de base auxquelles doit répondre l'information en la matière : obligation d'informer sur les principales caractéristiques, nom de l'organisme certificateur, présentation de l'information, référence éventuelle à un « signe » distinct de qualité dans la documentation du prestataire de services.

Le texte a été adopté à l'unanimité des deux collèges lors de la séance plénière du 17 juin 1993.

LEXIQUE

Certification : toute procédure de délivrance d'un certificat par tierce partie, conforme (ou appelée à se conformer) à une norme EN 45000.

Certification et certificat d'assurance qualité : visent la conformité du système d'assurance qualité d'une entreprise à l'une des normes ISO 9000.

Certification et certificat de produit : visent la conformité du produit à un référentiel approprié.

Certification et certificat de produit service : visent la conformité du service rendu (prestation), supposé caractérisable, mesurable et contrôlable, à un référentiel approprié.

Certification et certificat de qualification professionnelle (1) : visent la conformité des caractéristiques d'une entreprise (prestataire) à des exigences spécifiées de capacité et/ou de comportement. Composantes possibles (non exhaustives) : savoir-faire, moyens, règles professionnelles.

Certification et certificat de personne : même principe, appliqué à une personne physique.

Certification de services : terme général couvrant l'ensemble des certifications retenues pour décrire la qualité d'un service donné.