

Cari Amici della mobilità sostenibile e trasporto pubblico riuniti, buongiorno e benvenuto in questo mondo meraviglioso della qualità servizi.

Difatti mi vedete molto lieto di condividere con voi questa giornata tecnico-scientifica dedicata a uno dei maggior argomenti della nostra attività di pubblico interesse, della nostra professione legata al trasporto pubblico.

Dicevo lieto, lieto di essere qui, di nuovo, dopo 9 anni di complicità positiva, ospitato dalla Regione Emilia Romagna, sempre attenta alla innovazione e al miglioramento del servizio, anche francamente considerata di avanguardia in Europa.

Lieto di ritrovare l'assessore Alfredo Peri con chi già al inizio del suo primo mandato – siamo nel 2000 – avevo avuto l'onore di accompagnare i suoi primi passi alla scoperta di altri sistemi europei di strutturazione gestione del TPL.

Lieto di trovare qui la globalità dei attori del sistema trasporto pubblico – Autorità, Agenzie, Enti Locali, Aziende, Utenza e, volendo, anche qualche consulente e amico.

Lieto di aprire e coordinare questa sessione a carattere europeo e di contribuire a creare un piccolo spazio di scambio e di riflessione sul tema in merito.

Per quanto mi guarda, seguo dalla fine dei anni novanta – a quel periodo attraverso il mio studio di consulenza OGM a Bruxelles - l'evoluzione della norma europea EN 13816 e soprattutto della sua applicazione concreta e disseminazione.

+ università di Lione

+ gruppo qualità della Commissione Corporate UITP



Parlavo di evoluzione della norma : difatti, vorrei approfittare per sottolineare il carattere evolutivo, questo in un doppio senso:

- da una parte, la norma va revisionata ogni 5 anni;

- dall'altra parte, al interno dell'Azienda, la certificazione Service basata su codesta norma segue un processo evolutivo si nel monitoraggio dei criteri sia nella definizione delle soglie, tutto legato alle attese dell'utenza nonché alla volontà politica ed organizzativa voluta dalle Autorità.

Permettetemi due parole sulla certificazione per introdurre l'argomento.

La certificazione è un approccio (*démarche* in francese) volontario che generalmente viene da un impresa che fornisce un servizio, con l'obiettivo di garantire al consumatore il rispetto dei suoi impegni in termini di qualità di servizi.

E la forza della certificazione risiede nel fatto che non è il – diciamo venditore – che garantisce la qualità del servizio ma un organismo certificatore che non ha un interesse diretto nella transazione.

Dopo un primo controllo esaustivo dell'insieme dei criteri requisiti (obbligatori, specifici, complementari), l'organismo certificatore stabilisce e consegna un certificato attestando di un livello di fiducia sufficiente rispetto al servizio erogato dal fornitore (= conformità riconosciuta al referenziale).

Cosa è questo controllo? Cosa si verifica?

- La realizzazione dei servizi elegibili alla certificazione;
- I risultati delle misure fatte dal trasportatore
- La capacità di management della qualità dei servizi.

Questo va fatto attraverso:

- Un audit annuale
- Dei controlli a sorpresa sul percorso cliente

Questo mondo della certificazione servizi nel trasporto viaggiatori suppone di armonizzare i criteri di certificazione con le esigenze contrattuali della Autorità organizzatrice del TP rispetto alle Aziende.

Permette una migliore presa in conto dell'insieme dei criteri della norma nei contratti di servizi.

Fra l'altro, si verifica sempre di più in Europa l'importanza della qualità di servizi come argomento decisivo nella valutazione dei bandi di gara.

La certificazione fa figura utile di strumento a riguardo di questo.



Bene, è arrivato il momento di presentarvi la nostra squadra europea qui presente.

L'abbiamo già messa al lavoro stamattina, facendo da cliente misterioso sul bus 35 della ATC che ci ha portato qui. Però il mio dovere di riservatezza m'impedisce di darvi i risultati, pregherei i rappresentanti dell'ATC di venirci a trovare durante la pausa.

**Guillaume NIEK (*Afnor Certification*)**

Francese, Ingegnere in certificazione.

Expert ambientale ISO 14001.

Responsabile del prodotto e marchio (NF) SERVICE nonché del processo di certificazione.

Titolare master di politiche e gestione del ambiente, e di una formazione ai sistemi di management della qualità.

Ha pubblicato nel maggio 2008 : le performance legate a un sistema di management ISO 14001.

Gestisce un portafoglio di 250 clienti certificati.

**Joseph FAHY (*Stib, Bruxelles*)**

Delegato generale aggiunto alla Qualità, dopo essere stato titolare qualità per il modo tram e coordinatore della certificazione qualità del tram.

Fedeltà: 36 anni presso la Stib.

Tecnico - meccanico con formazione pianificazione, management e coaching nonché alla norma ISO 9001/2000 e di auditore interno ISO 19014.

Partecipa a un gruppo di expert europei sulla qualità servizi.

Partecipa a un progetto europeo su un modello di *benchmarking* qualità servizi.

Capo progetto certificazione metro M2 *Ulasim* (Istanbul).

**Jacques WILMART (*Utenza belga*)**

Ingegnere civile (Università Libera di Bruxelles).

Ha lavorata per varie ditte di cui la Siemens ma anche nel passato la Olivetti Belgio. Anche da responsabile qualità.

Appassionato di trasporto pubblico e per quello è stato designato da una delle associazioni della società civile belga – la *Ligue des Familles* – come uno dei rappresentanti del comitato tripartite della *Région de Bruxelles-Capitale*.

Sara per noi il testimone Utenza.