



**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Mission Qualité-Audit

Rapport d'analyse de l'enquête « bilan et perspectives du dispositif SGS »

Enquête ouverte du 13 décembre 2022 au 13 mars 2023

Tél : 04 76 63 78 68

Mél : elyan.feroul@developpement-durable.gouv.fr

Service technique des remontées mécaniques et des transports guidés (STRMTG)
1461 rue de la Piscine – Domaine Universitaire 38400 Saint Martin d'Hères

www.strmtg.developpement-durable.gouv.fr



Historique des versions du document

Version	Date	Commentaire
1	20/07/23	

Affaire suivie par

Elyan FEROUL - STRMTG/MQA
<i>Tél. : 04 76 63 78 68</i>
<i>Courriel : elyan.feroul@developpement-durable.gouv.fr</i>

Rédacteur

Elyan FEROUL – STRMTG/Mission Qualité-Audit

Relecteurs

Lucie ROUX et **Daniel PFEIFFER** – STRMTG/DIR

Sommaire

- Profil des répondants.....4
- Approche globale.....4
 - Appréciation générale du dispositif.....4
 - Avantages / points forts.....4
 - Contraintes / points faibles.....4
- Dispositif existant : enjeux, objectifs et compréhension par le personnel.....5
- Réglementation et guides d'application.....6
- Rôle du STRMTG.....6
- Contrôle périodique par les OISGS (cas 2).....7
 - Mise en œuvre du contrôle périodique en cycle triannuel.....8
- Perspectives pour le dispositif.....8
 - Selon les exploitants.....8
 - Selon les OISGS agréés.....8
- Certification ISO 9001 des exploitants.....9
 - Questions spécifiques aux OISGS agréés.....9

Profil des répondants

L'enquête était ouverte du 13 décembre 2022 au 13 mars 2023. **177** exploitants ont répondu à l'enquête, ainsi qu'**1** syndicat professionnel représentant d'exploitants (Domaines Skiables de France - DSF) et les **2** organismes inspecteurs des SGS (OISGS) agréés.

Parmi les **177** exploitants, **67** déclarent être une école de ski.

Parmi les **177** exploitants, **81** déclarent exploiter au moins un téléphérique (TPH), un funiculaire (FUN), ou un chemin de fer à crémaillère (CFC).

Parmi les **177** exploitants, **42** déclarent avoir choisi le contrôle périodique du SGS par un OISGS (« cas 2 »). Ils sont **35** parmi les **81** exploitants de TPH/FUN/CFC.

Dans la suite du rapport, les nombres entre parenthèses représentent les volumes approximatifs des tendances observées dans les réponses.

Approche globale

Appréciation générale du dispositif

Globalement, le dispositif est jugé **satisfaisant et/ou utile** (114), et même **pertinent et/ou efficace** (36).

En revanche, certains exploitants pointent la **complexité et/ou la lourdeur administrative** entraînant des **difficultés lors de sa mise en place ou pour le mettre en œuvre** (47). Il s'agit pour la plupart des structures dont le cœur de métier est autre que l'exploitation des appareils : écoles de ski ou Club Med (36).

Pour les exploitants disposant d'un système qualité certifié selon la norme ISO 9001, le ressenti relatif à l'articulation avec le SGS est partagé. Certains estiment que le **SGS est complémentaire voire remplace l'ISO 9001** (11), tandis que d'autres ne voient **aucune plus-value par rapport à la certification pré-existante** (8).

Avantages / points forts

Les principaux bénéfices mis en avant sont le **suivi de la sécurité, des appareils, traçabilité** (42), la **clarification des responsabilités et des tâches et l'implication du personnel** (36) et la mise en place d'un **système documentaire robuste** (27).

Les bénéfices sur le **fonctionnement/l'organisation** (21), le **management des compétences et la sensibilisation des agents** (19) ainsi que sur la démarche globale de **retour d'expérience et d'amélioration continue** (19) sont également soulignés.

La pertinence d'un **contrôle par des auditeurs experts du domaine, et/ou l'accompagnement** sont également appréciés (18).

En outre, DSF souligne la bonne appréciation du contrôle périodique par les exploitants l'ayant choisi, pour le regard extérieur qu'il permet d'apporter sur les métiers, et ajoute que le libre choix entre l'approbation préfectorale et le contrôle périodique est apprécié et à conserver.

Contraintes / points faibles

La contrainte très majoritairement relevée concerne la **complexité et/ou la lourdeur du dispositif** (75). Les écoles de ski sont nombreuses à faire part de ce sentiment (49 % d'entre elles contre 38 % parmi les autres exploitants). En particulier, un certain nombre d'exploitants soulignent le **gros effort de mise en place** qui a été nécessaire (13).

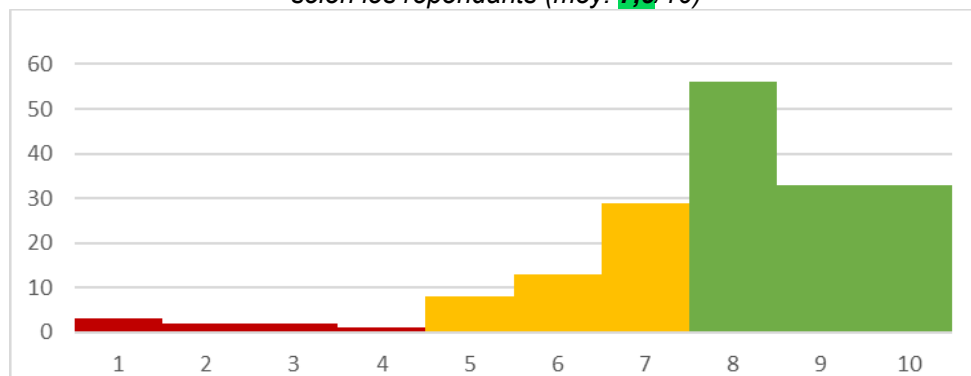
Certains exploitants (5), ainsi que DSF, soulignent la difficulté à toujours appliquer sur le terrain les orientations prises au niveau du système.

Les exploitants ressentent parfois la **redondance avec le système ISO 9001** (8) ou entre les **audits des OISGS et du STRMTG** (6) parfois concomitants.

Dispositif existant : enjeux, objectifs et compréhension par le personnel

Les enjeux et objectifs liés à un SGS sont globalement clairs pour les exploitants (Figure 1).

Figure 1 : Clarté des enjeux et objectifs liés à un système de gestion de la sécurité selon les répondants (moy. 7,9/10)



La perception de la compréhension et de l'intégration du dispositif est variable selon que l'on parle du personnel d'exploitation (Figure 2), de maintenance (Figure 3), ou de la direction et/ou des cadres (Figure 4).

Figure 2 : Compréhension et intégration du dispositif par le personnel d'exploitation (moy. 6,1/10)

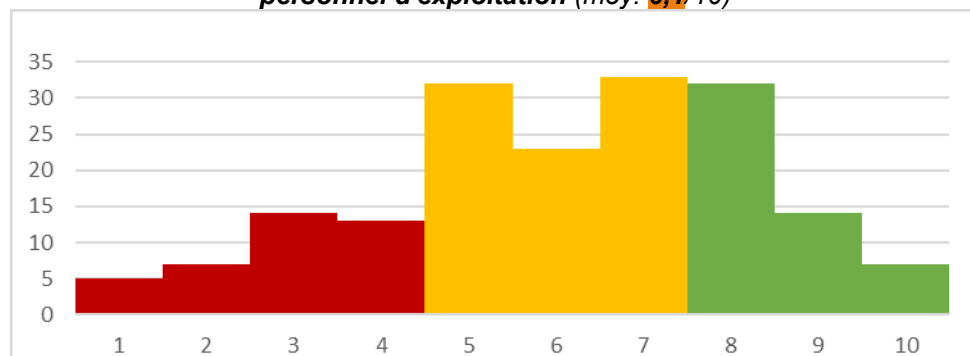


Figure 3 : Compréhension du dispositif par le personnel de maintenance (moy. 7,4/10)

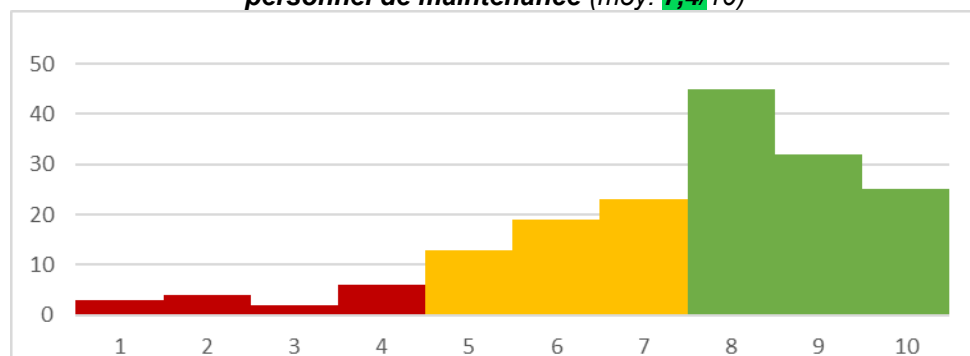
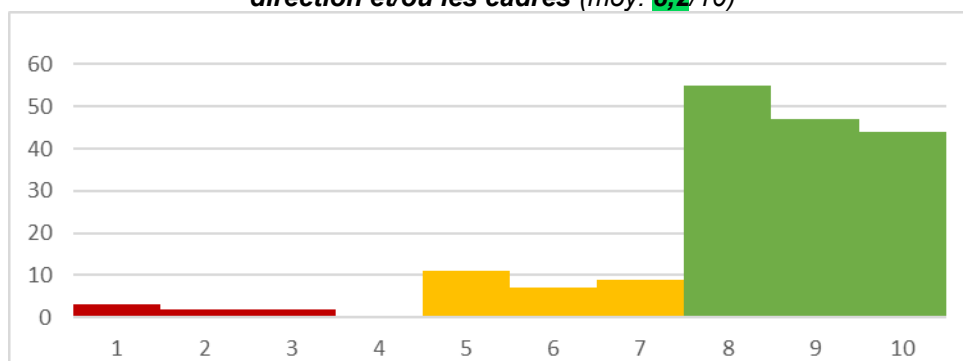


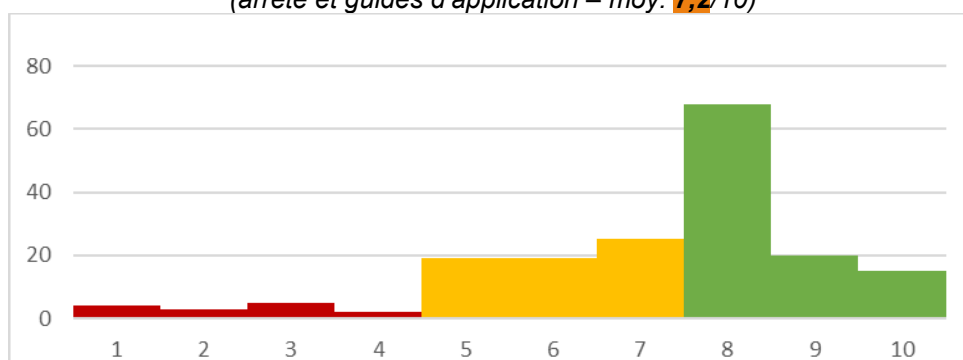
Figure 4 : Compréhension du dispositif par la direction et/ou les cadres (moy. 8,2/10)



Réglementation et guides d'application

La perception de la clarté de l'arrêté et des guides d'application est partagée (Figure 5).

Figure 5 : Clarté de la réglementation sur les SGS (arrêté et guides d'application – moy. 7,2/10)

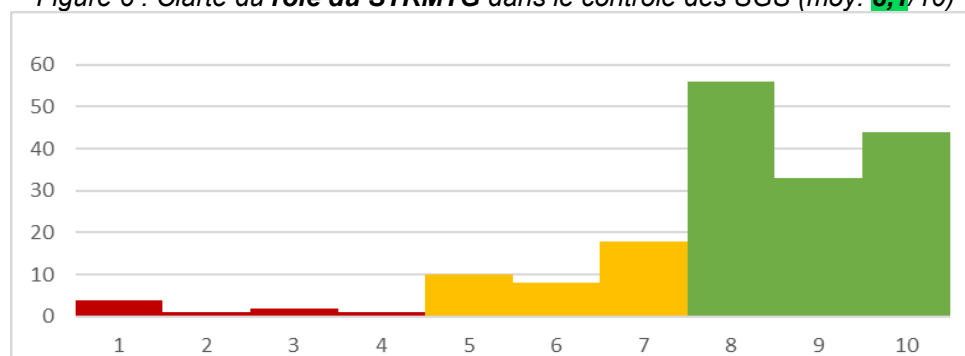


Les résultats comportent très peu d'expressions concernant des besoins concrets de clarification par les exploitants. Certains font part de la nécessité de **simplifier le dispositif** (10), en particulier pour les toutes petites structures. Il s'agit essentiellement d'**écoles de ski** (9/10). Certains souhaiteraient que des clarifications sur la finalité du SGS soient apportées (3).

Rôle du STRMTG

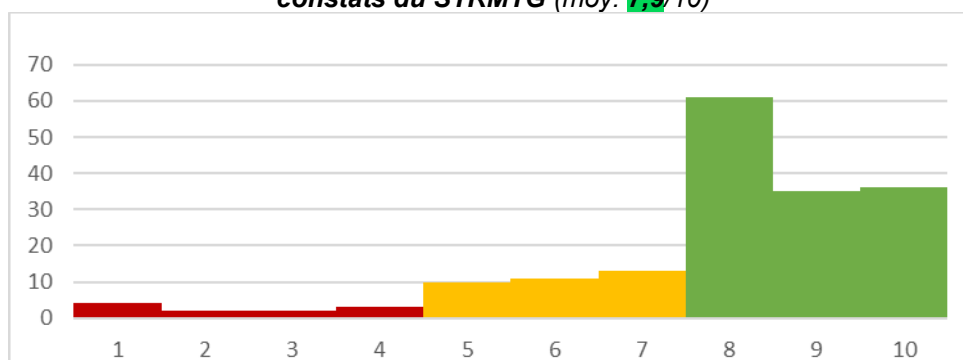
Le rôle du STRMTG, service de contrôle, est clair pour les exploitants dans l'ensemble (Figure 6).

Figure 6 : Clarté du rôle du STRMTG dans le contrôle des SGS (moy. 8,1/10)



Les constats issus de contrôles du STRMTG sont globalement clairs (Figure 7).

Figure 7 : Absence de difficulté pour comprendre et/ou répondre aux constats du STRMTG (moy. 7,9/10)

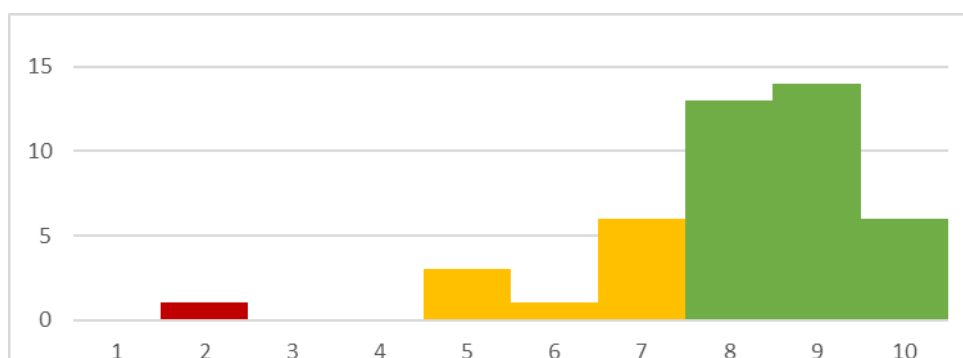


La principale difficulté remontée relative à la compréhension des constats concerne le **vocabulaire employé ou des interprétations contestées** (9). Certains exploitants pointent des **difficultés de prise en main de l'interface de la base de données CAIRN** (6), qui est le moyen pour les exploitants d'apporter des réponses aux constats du STRMTG.

Contrôle périodique par les OISGS (cas 2)

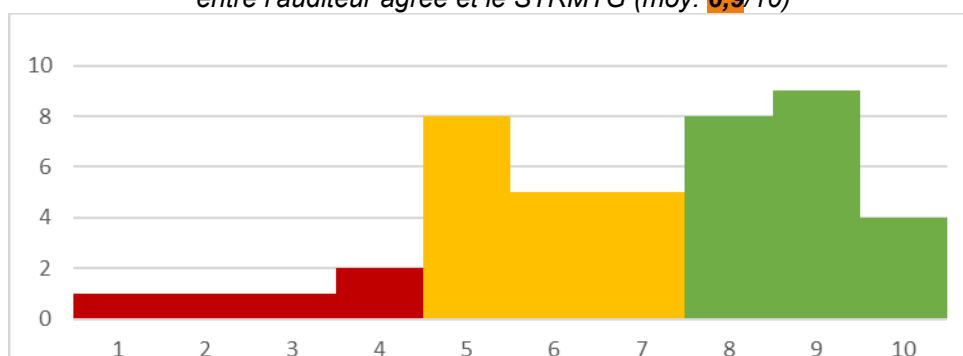
Les constats des auditeurs agréés sont également clairs dans l'ensemble pour les exploitants (Figure 8).

Figure 8 : Absence de difficulté pour comprendre et/ou répondre aux constats des auditeurs agréés (moy. 8,1/10)



L'articulation entre l'auditeur agréé et le STRMTG n'est pas toujours fluide pour les exploitants (Figure 9).

Figure 9 : Fluidité de l'articulation et clarté des rôles entre l'auditeur agréé et le STRMTG (moy. 6,9/10)



Mise en œuvre du contrôle périodique en cycle triannuel

Pour les exploitants concernés, la mise en œuvre du contrôle périodique des OISGS en cycle triannuel, telle que définie dans l'annexe A du guide RM-SGS 2 (version 2 du 13 mars 2021), apporte le bénéfice d'un **suivi régulier du système et des constats d'audits** (12) et des **audits moins conséquents** (2). Certains souhaitent néanmoins conserver la possibilité du choix entre audit tous les deux ans et cycle triannuel (4), parfois pour ne pas multiplier les échéances dans le cas d'un système qualité ISO 9001 en parallèle (4). Enfin, deux exploitants expriment leur incompréhension suite à des contrôles rapprochés du STRMTG par rapport au contrôle périodique (2).

Perspectives pour le dispositif

Le STRMTG prévoit, en coordination avec les principaux représentants d'exploitants et les organismes d'inspection du SGS agréés, la révision des guides RM-SGS1 et RM-SGS2 pour prendre en compte le retour d'expérience des cinq premières années de mise en œuvre, ainsi que les opportunités d'amélioration et risques.

Les paragraphes suivant présentent les principaux éléments ressortant de l'enquête concernant les opportunités et risques identifiés, sans pouvoir reprendre de manière exhaustive l'ensemble des nombreuses contributions.

Selon les exploitants

Les expressions des exploitants concernant les opportunités d'amélioration du dispositif sont variées. La **formation et la gestion des compétences** ressortent comme un enjeu à prioriser. Dans une moindre mesure, la **diffusion du retour d'expérience et des bonnes pratiques**, y compris au sein de la profession, est avancée comme un moyen de nourrir l'amélioration collective de la sécurité.

L'**autonomie des exploitants** dans la gestion de la sécurité est appréciée, et l'approbation préfectorale des modifications du document d'orientation du SGS est parfois vue comme un frein. Le risque d'évolution « à deux vitesses » des exploitants entre le « cas 1 » et le « cas 2 » est souligné par quelques uns.

Certains exploitants (en particulier les « petits ») insistent sur la nécessité de **simplifier et d'adapter les exigences en fonction des enjeux**, et notamment de **faciliter la gestion documentaire**.

Certains s'inquiètent d'un glissement vers un **système trop « administratif »** et complexe, **décorrélé des pratiques réelles** du terrain, et nécessitant un **lourd investissement pour la tenue à jour de la documentation**. De plus, le volume parfois important de remarques à l'occasion des contrôles peut conduire à **noyer les enjeux essentiels**. Certains évoquent le risque de **difficultés, au sein de leur organisation, pour suivre la bonne application des procédures**, ce qui menace la pérennité du système.

Enfin, le **manque d'auditeurs ou d'organismes agréés** est également identifié comme un risque pour le dispositif.

Selon les OISGS agréés

Pour les deux structures, il faut promouvoir le « cas 2 », notamment pour les exploitants de téléportés, plus efficient en matière d'amélioration continue. L'un des OISGS souhaiterait sa systématisation pour ce type d'exploitants, avançant notamment la différence dans le processus de surveillance et de mise en œuvre du SGS selon le cas choisi. Le cycle triannuel pour le contrôle périodique est bien perçu et pourrait être généralisé.

Afin de ne pas se heurter à un essoufflement de la démarche, il faut œuvrer à maintenir une dynamique pour l'ensemble des exploitants, qu'ils soient en cas 1 ou en cas 2, en proposant des améliorations et de nouveaux objectifs à atteindre.

Certaines attentes pourraient être précisées dans le guide RM-SGS1, notamment sa partie B concernant le contenu du SGS, par exemple :

- en revoyant les exigences en matière de retour d'expérience et de contrôle interne, de manière à faciliter la compréhension des exploitants ;
- en précisant, le cas échéant, les **exigences de formalisation documentaire** pour faciliter le travail des auditeurs ;
- en détaillant la thématique des **achats de prestations de service de maintenance** ;
- en veillant à ce que les exemples (en italique dans le guide actuel) ne fassent pas force de règlement.

La mutualisation des bonnes pratiques de la branche, observées lors des audits (OISGS et STRMTG), constitue une opportunité pour le dispositif.

De plus, la situation actuelle de quasi-monopole de l'un des OISGS présente un risque pour la pérennité de la profession.

Certification ISO 9001 des exploitants

63 exploitants sur 177 disposent de la certification ISO 9001

56 / 110 exploitants hors écoles de ski ont un SMQ certifié ISO 9001

45 / 81 exploitants de TPH / FUN / CFC ont un SMQ certifié ISO 9001

25 exploitants déclarent avoir abandonné la certification ISO 9001 au profit du SGS cas 2 (dont **23** exploitants de TPH / FUN / CFC). Les raisons avancées par les exploitants sont très variables. Parmi elles : doublons avec le contrôle périodique du SGS (cas 2), avantage de l'orientation métier du contrôle périodique par rapport à l'audit ISO 9001, perte de sens de la certification, lourdeur administrative ou raison économique.

Questions spécifiques aux OISGS agréés

Selon les OISGS, l'absence ou l'abandon de la certification ISO 9001 par un exploitant au profit du contrôle périodique n'a pas d'impact sur les activités spécifiques liées au SGS. La gestion de la sécurité n'apparaît pas différente selon que l'exploitant dispose ou non d'un système ISO 9001.

Selon les OISGS, étant davantage orienté métier, le SGS apporte au moins autant de garanties qu'une certification ISO 9001 concernant la réalisation de ses inspections pluriannuelles et grandes inspections.

Par ailleurs, les deux organismes ne convergent pas s'agissant de l'adéquation des éléments à disposition, de la durée et de la fréquence des audits pour se positionner sur ce sujet.