

RÉUNIR LeRéso

Une démarche Qualité certifiée
AFNOR Certification

Les fiches
PRATIQUES

17 ENGAGEMENTS QUALITÉ

Lancée en 2005, la Certification AFNOR-RÉUNIR LeRéso garantit aux voyageurs le respect de 17 engagements de services spécifiques au secteur des transports. La qualité des services est contrôlée au sein des entreprises du réseau chaque année par l'organisme indépendant AFNOR Certification.



**INFORMATION
ET COMMUNICATION**



**RÉALISATION
DE LA PRESTATION**



**ATTITUDE
ET ACCUEIL**



**CONFORT
DES PASSAGERS**



**FORMATION
ET COMPÉTENCES**



SÉCURISATION

COMMENT CA MARCHE ?



18 mois de préparation

Nous accompagnons les entreprises dans l'obtention de la certification : état des lieux, formation, plan d'actions, audits internes



Un contrôle qualité

Des audits internes et externes sont réalisés chaque année sur un échantillon d'entreprises afin de contrôler et d'assurer la qualité des services



Une application dédiée

Une application qualité spécifique a été développée afin de permettre aux entreprises de suivre les remontées d'informations terrains et de mettre en place des indicateurs et les actions d'amélioration



**Un contrôle assuré par un
organisme indépendant
AFNOR Certification**



En 2016, 10 nouvelles entreprises ont reçu la certification AFNOR RÉUNIR LeRéso



1^{er} réseau de PME indépendantes
du transport de voyageurs en France

ASSURER UN RÉSEAU DE QUALITÉ



Philippe JUNQUA - Chef d'entreprise des Transports JUNQUA (64) - 18 salariés

"La Certification AFNOR RÉUNIR-LeRéso, c'est assurer à nos clients un service de Qualité. Cela les rassure, c'est un véritable gage de qualité."



Géraldine LOUSTAU - Responsable Qualité des Transports JUNQUA (64) - 18 salariés

"Cela nous a permis de mettre en place plus de méthodologie. En formalisant notre démarche Qualité, nous avons plus de suivi, plus de remontées d'informations. Que ce soit pour les dirigeants ou les conducteurs, c'est un plus pour la société."



Léo COUTAREL - Responsable Qualité des Voyages HERVÉ COUTAREL (55) - 43 salariés

"La formalisation de nos procédures et de nos pratiques permet un suivi au quotidien de ce qui se fait sur le terrain. Nous pouvons nous servir des informations récoltées pour échanger avec les salariés lors de leurs entretiens individuels."



Quentin SALANIÉ - Responsable Qualité des Autocars du LOT (46) - 37 salariés

"Afin d'assurer la mise en place de la Certification AFNOR RÉUNIR LeRéso, il a fallu l'investissement de chacun : de la direction à l'atelier, nous avons tous été impliqués."



121
entreprises
certifiées
en 2016