

# LES 17 ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Être membre du réseau RÉUNIR, c'est s'engager au quotidien dans une démarche qualité. La certification AFNOR-RÉUNIR LeRéso garantit aux voyageurs le respect de 17 engagements de services spécifiques au secteur des transports.



## INFORMATION ET COMMUNICATION

- **Signalétique fixe**  
L'information des passagers est affichée aux arrêts.
- **Signalétique embarquée**  
L'information est présente pour chaque parcours à l'avant et à l'intérieur du véhicule.
- **Documents d'information**  
Les passagers sont informés sur les horaires et les tarifs des services.
- **Réunion d'information annuelle**  
Une rencontre avec chaque autorité organisatrice est proposée au minimum une fois par an.



## RÉALISATION DE LA PRESTATION

- **Fiabilité**  
Les horaires définis sont respectés, sauf aléas justifiés de la circulation ou en cas de force majeure.
- **Respect de l'itinéraire**  
Le véhicule dessert l'ensemble des points d'arrêt définis.



## ATTITUDE ET ACCUEIL

- **Attitude**  
Le personnel est courtois, aimable et disponible.
- **Accueil physique**  
Des espaces d'accueil et d'attente propres et confortables sont mis à la disposition des clients.
- **Accueil téléphonique**  
Le personnel d'accueil minimise les délais d'attente lors de la réception de l'appel.
- **Tenue**  
Le personnel de conduite et d'accueil porte une tenue propre et correcte.
- **Objets trouvés**  
Les objets trouvés dans les véhicules sont récupérables.
- **Écoute des clients**  
Toutes les réclamations et les suggestions clients sont prises en compte.



## CONFORT DES PASSAGERS

- **Propreté des véhicules**  
Les véhicules sont maintenus en bon état de propreté.
- **Confort des passagers**  
Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales.



## FORMATION ET COMPÉTENCES

- **Formation**  
L'ensemble du personnel est formé dans son domaine de responsabilité afin de garantir aux clients professionnalisme, qualité et sécurité de service.



## SÉCURISATION

- **Entretien du matériel**  
La maintenance des véhicules est réalisée de manière à prévenir des incidences techniques sur le service client.
- **Sécurité**  
Les conducteurs veillent au respect des règles de conduite.



# LES 17 ENGAGEMENTS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Être membre du réseau RÉUNIR, c'est s'engager au quotidien dans une démarche qualité. La certification AFNOR-RÉUNIR LeRéso garantit aux voyageurs le respect de 17 engagements de services spécifiques au secteur des transports.



## INFORMATION ET COMMUNICATION

- **Signalétique fixe**  
L'information des passagers est affichée aux arrêts.
- **Signalétique embarquée**  
L'information est présente pour chaque parcours à l'avant et à l'intérieur du véhicule.
- **Documents d'information**  
Les passagers sont informés sur les horaires et les tarifs des services.
- **Réunion d'information annuelle**  
Une rencontre avec chaque autorité organisatrice est proposée au minimum une fois par an.



## RÉALISATION DE LA PRESTATION

- **Fiabilité**  
Les horaires définis sont respectés, sauf aléas justifiés de la circulation ou en cas de force majeure.
- **Respect de l'itinéraire**  
Le véhicule dessert l'ensemble des points d'arrêt définis.



## ATTITUDE ET ACCUEIL

- **Attitude**  
Le personnel est courtois, aimable et disponible.
- **Accueil physique**  
Des espaces d'accueil et d'attente propres et confortables sont mis à la disposition des clients.
- **Accueil téléphonique**  
Le personnel d'accueil minimise les délais d'attente lors de la réception de l'appel.
- **Tenue**  
Le personnel de conduite et d'accueil porte une tenue propre et correcte.
- **Objets trouvés**  
Les objets trouvés dans les véhicules sont récupérables.
- **Écoute des clients**  
Toutes les réclamations et les suggestions clients sont prises en compte.



## CONFORT DES PASSAGERS

- **Propreté des véhicules**  
Les véhicules sont maintenus en bon état de propreté.
- **Confort des passagers**  
Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales.



## FORMATION ET COMPÉTENCES

- **Formation**  
L'ensemble du personnel est formé dans son domaine de responsabilité afin de garantir aux clients professionnalisme, qualité et sécurité de service.



## SÉCURISATION

- **Entretien du matériel**  
La maintenance des véhicules est réalisée de manière à prévenir des incidences techniques sur le service client.
- **Sécurité**  
Les conducteurs veillent au respect des règles de conduite.