

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.