

Qualité de service et Transport de voyageurs

117 entreprises adhérentes de RÉUNIR sont certifiées « Engagement de service » par AFNOR Certification en 2015.



Le 4 mars 2015 à Paris se sont déroulés les Trophées Certification, la cérémonie annuelle qui récompense les entreprises adhérentes du réseau RÉUNIR pour l'obtention de la certification AFNOR RÉUNIR LeRéso. Huit entreprises ont reçu à cette occasion leur certificat Qualité « Engagement de service », ce qui porte à 117 le nombre d'entreprises du réseau certifiées. RÉUNIR accompagne ses adhérents dans leur démarche qualité depuis 10 ans et récompense cette année sa dixième vague de certification.



8 nouveaux certifiés – Le mercredi 4 mars, les dirigeants et les responsables qualité des 8 entreprises nouvellement certifiées du réseau RÉUNIR ont reçu leur certificat Qualité « Engagement de Service » des mains d'**Alain-Jean Berthelet**, Président de RÉUNIR, et d'**Isabelle Barrière**, administratrice de RÉUNIR en charge des thématiques qualité, environnement et sécurité. Ces 8 entreprises représentent **324 salariés** acteurs au quotidien de la qualité de service rendu aux voyageurs.

Du 17 au 28 novembre 2014, **trois auditeurs AFNOR Certification** se sont rendus chez un échantillon d'entreprises du réseau pour évaluer la conformité de leur organisation interne aux **17 engagements de service** du référentiel établi conjointement par RÉUNIR et l'AFNOR en 2001.

En renouvelant le certificat du réseau RÉUNIR au début de l'année 2015, AFNOR Certification a validé l'entrée de 8 nouvelles entreprises dans la grande famille des certifiés qui s'agrandit chaque année depuis 2005 :

TRANSPORTS BOCHEREAU (49), CARS CŒUR DE LION (87), ESCAPE VOYAGES (53), GROSBOIS TAV VOYAGES (37), AUTOCARS LE PAPE (35), CARS MOREAU (77), CARS ROUSSELOT (79), SANTA AZUR (06).

17 engagements de service – Les nouveaux certifiés sont repartis avec une affiche destinée à rappeler les 17 engagements de la démarche qualité à l'ensemble des personnels des entreprises nouvellement certifiées (cf. illustration ci-dessus). Les **17 engagements de service contrôlés par AFNOR Certification** garantissent une qualité de service professionnelle et s'articulent autour de **6 thèmes** : Information et communication, Réalisation de la prestation, Attitude et accueil, Confort des passagers, Formation et compétences, Sécurisation.

2005-2015 – Les huit entreprises récompensées cette année ont la particularité de faire partie de la **dixième vague de certification que RÉUNIR a accompagnée en 10 ans**. En 2005, la première vague de certification avait conduit 11 entreprises à l'obtention du certificat. Actuellement 9 entreprises sont en cours de préparation (11^{ème} vague), tandis qu'une nouvelle vague (la 12^{ème}) s'engagera dans la démarche courant juin 2015. L'obtention du certificat récompense une **préparation de 18 mois** qui implique toute l'organisation de l'entreprise et comprend de nombreuses formations et audits.

Contact presse :

Camille Lombardot - c.lombardot@reunir.org - 01 56 02 62 62

5 DATES CLES

- 1998** **Décision de mettre en place une démarche qualité** (première assemblée générale RÉUNIR)
- 2001** **Elaboration du premier référentiel métier dédié au Transport de Voyageur** (Référentiel n°117) avec AFNOR Certification (anciennement AFAQ)
- 2005** **1^{ère} vague de certification** (11 adhérents obtiennent la certification)
- 2010** **Création de la marque RÉUNIR LeRéso**
- 2015** **10^{ème} vague de certification** (le réseau compte 117 entreprises certifiées).

UNE DEMARCHE QUALITE INNOVANTE POUR 4 RAISONS

Une certification métier

Précurseur de la démarche de certification dans le métier du transport de voyageurs, RÉUNIR a élaboré en 2001, conjointement avec AFNOR Certification, un **référentiel métier** dédié au transport de voyageurs. Baptisé « référentiel n°117 », il comprend 17 « engagements de service ».

Le référentiel s'applique aux métiers du transport interurbain, urbain, scolaire et de tourisme. Ce référentiel métier dédié à la qualité de services dans le transport de voyageurs a été approuvé par l'ensemble des instances professionnelles du secteur (ANATEEP, FNTV, fédérations d'usagers, etc.).

Une certification validée par un organisme extérieur

« Dès la fin de l'année 1998, les membres de l'association ont voulu aller au-delà de la mise en place d'une charte qualité qui n'aurait été qu'une auto labellisation comme tant d'autres en lançant une certification par un organisme extérieur, AFNOR Certification (anciennement AFAQ) » rappelle **Alain-Jean Berthelet**, Président de RÉUNIR.

L'obtention du certificat est l'aboutissement d'une **période de préparation de 18 mois** pendant laquelle l'entreprise s'engage dans une véritable réflexion sur son organisation interne visant à satisfaire aux 17 engagements du référentiel. Intégré au pôle qualité de RÉUNIR, le **comité de pilotage** (CoPil) est chargé de coordonner la certification et d'accompagner les adhérents par le biais de formations et d'audits.

Une certification multi-sites

Chacune des entreprises certifiées est engagée dans un système de **certification multi-sites** : Chaque année, AFNOR Certification audite le système qualité du réseau selon les règles d'échantillonnage définies par l'organisme de certification.

« Portée par RÉUNIR, la certification engage toutes les entreprises certifiées à être conformes lors des différents contrôles d'AFNOR Certification » explique **Mickaël L'Hommelet**, responsable Qualité de RÉUNIR Services.

Une certification adossée à la marque RÉUNIR LeRéso

La marque RÉUNIR LeRéso a été créée en 2010 pour valoriser la certification et la qualité de service des PME du réseau. Elle vise à promouvoir la démarche qualité dont bénéficient les clients, qu'ils soient voyageurs transportés, autorités organisatrices ou donneurs d'ordre.

« Pour appartenir au réseau, chaque entreprise s'engage à obtenir la certification AFNOR-RÉUNIR LeRéso » explique **Isabelle Barrière**, administratrice de RÉUNIR en charge de la thématique qualité.

Photo légendée et « A propos » en page suivante.

A propos de RÉUNIR...

La proximité des PME, l'expertise du réseau.

Premier réseau de PME indépendantes du transport de voyageurs en France, RÉUNIR est une association loi 1901 créée en 1998. Le réseau regroupe une centaine d'adhérents présents dans plus de 60 départements. Les PME membres de RÉUNIR offrent aux collectivités locales et donneurs d'ordre un service de qualité et de proximité avec plus de 200 implantations, 8000 collaborateurs, 6500 autocars et 117 entreprises certifiées RÉUNIR LeRéso par AFNOR Certification.

Premier car équipé d'un simulateur de conduite en France, **Cassiopée** est une innovation de RÉUNIR : lancé en 2011, Cassiopée est un programme de formation au service de l'éco-conduite et de la prévention du risque routier unique en son genre. RÉUNIR a lancé en 2012 **Starshipper**, une offre de liaisons inter-régionales européennes à haut niveau de services.

Photos disponibles sur demande :

Crédit à mentionner : © RÉUNIR



Le 4 mars 2015, les dirigeants et responsables qualité des 8 entreprises nouvellement certifiées du réseau RÉUNIR ont reçu le certificat Qualité « Engagement de Service » des mains d'**Alain-Jean Berthelet** (à droite), Président de RÉUNIR, et d'**Isabelle Barrière** (2^e rang, 2^e en partant de la droite), membre du conseil d'administration de RÉUNIR en charge des thématiques qualité, environnement et sécurité.

Stéphane Duprey (dernier rang, à gauche), délégué général de RÉUNIR, **Mickaël L'Hommelet** (2^e rang, 2^e en partant de la gauche), responsable Qualité et son assistante Cathy Garcia (1^{er} rang, 2^{ème} en partant de de la droite) étaient aussi présents aux côtés des nouveaux certifiés.