

Démarche qualité de Certification de Service



Dans l'optique d'une satisfaction constante des voyageurs et des donneurs d'ordre comme la SNCF, notre entreprise est certifiée depuis le **01/08/2006** sur la base du référentiel **AFAQ Engagement de service** : « Transport de voyageurs : Interurbain, Urbain, Scolaire et Tourisme ».

Le principe de cette démarche pilotée par **REUNIR** est le respect au quotidien, par l'ensemble des services de la société, d'un référentiel, joint en annexe, paru au journal officiel (REF-117) s'articulant selon 17 engagements tournés vers le client. Ce choix nous a semblé pertinent par rapport à d'autres démarches (ISO, NF...) pour les raisons suivantes :

- Le référentiel AFAQ est spécifique au secteur du transport de voyageurs en autocar ou en autobus
- Les 17 engagements du référentiel agissent directement sur la qualité perçue par le client et impliquent l'ensemble du personnel et particulièrement les conducteurs et leur encadrement.
- Le respect des engagements est régulièrement contrôlé par **AFNOR Certification** (organisme certificateur) selon différents types d'audits (planifiés et inopinés).
- Cette certification nous permettra de vous présenter des résultats concrets sur la qualité des services effectués et sur la satisfaction des passagers.

De plus :

- Cette démarche impose la mise en place d'un comité de pilotage extérieur à l'entreprise (Groupement **REUNIR**), ce qui constitue un gage d'objectivité dans la mise en place de la certification.
- Le référentiel impose la **présence d'un Responsable Qualité** au sein de notre structure, la mise en place d'indicateurs mensuels et une enquête de satisfaction annuelle dans l'optique d'une amélioration continue.
- La démarche nécessite la mise en place d'un plan de formation annuel de nos équipes.

1. Les 17 engagements de service du référentiel AFAQ Engagement de Service :

L'ensemble des engagements décrits ci-après a été validé en les confrontant aux différents processus de parcours clients par type d'activité et par typologie de clients et en fonction des différents donneurs d'ordre.

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



5. **Fiabilité** : Les horaires définis sont respectés, sauf aléas justifiés de la circulation ou en cas de force majeure.
6. **Respect de l'itinéraire** : Le véhicule dessert l'ensemble des points d'arrêt définis.
7. **Attitude** : Le personnel est courtois, aimable et disponible.
8. **Accueil physique** : Des espaces d'accueil et d'attente propres et confortables sont mis à la disposition des clients.
9. **Accueil téléphonique** : Le personnel d'accueil minimise les délais d'attente lors de la réception de l'appel.
10. **Tenue** : Le personnel de conduite et d'accueil porte une tenue propre et correcte.
11. **Objets trouvés** : Les objets trouvés dans les véhicules sont récupérables.
12. **Ecoute des clients** : Toutes les réclamations et les suggestions clients sont prises en compte.
13. **Propreté des véhicules** : Les véhicules sont maintenus en bon état de propreté.
14. **Confort des passagers** : Le voyage s'effectue dans des conditions de confort optimales.
15. **Formation** : L'ensemble du personnel est formé dans son domaine de responsabilité afin de garantir aux clients professionnalisme, qualité et sécurité de service.
16. **Entretien du matériel** : La maintenance des véhicules est réalisée de manière à prévenir des incidences techniques sur le service client.
17. **Sécurité** : Les conducteurs veillent au respect des règles de conduite.

2. Evaluation de la performance

La mise en œuvre du référentiel et le suivi de son application dans le temps sont contrôlés sur la base de contrôles terrains, d'évaluations internes, d'audits internes et externes.

- [Mesure de la performance](#)

- Remontée d'informations

Au quotidien, le personnel de l'entreprise et principalement les conducteurs, signale au moyen de la feuille d'anomalie, toute anomalie détectée lors de l'exercice de son activité au service concerné pour traitement.

- Contrôles terrains internes mensuels

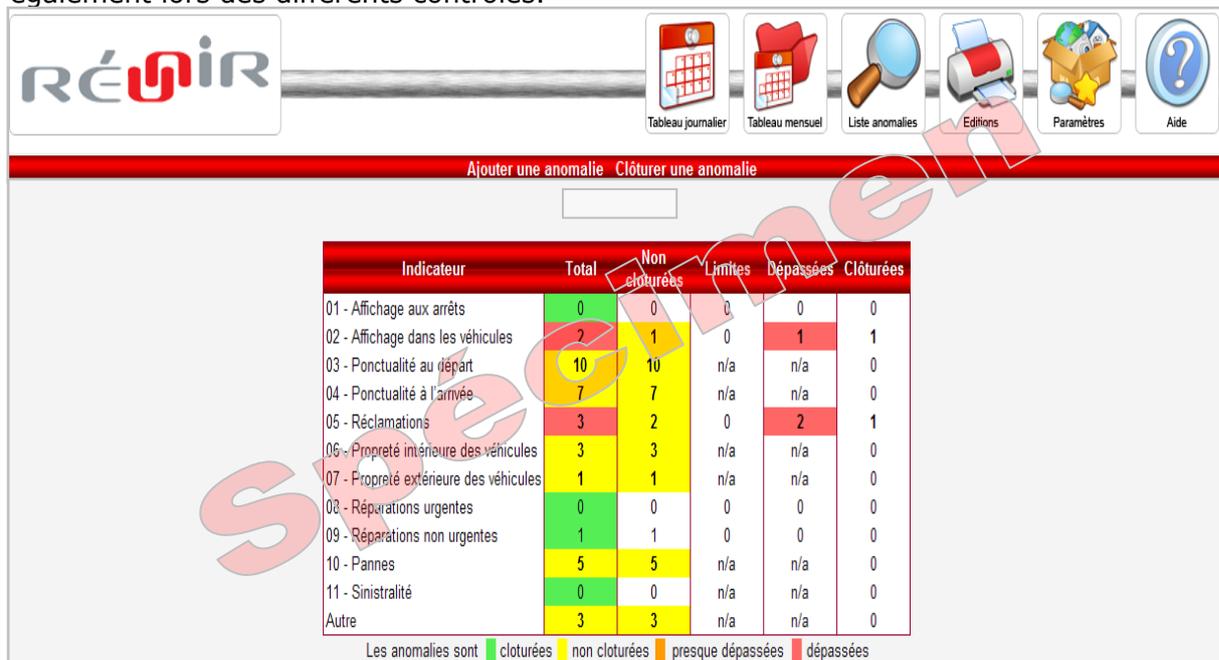
Pilotés par le Responsable Qualité de l'entreprise, les contrôles terrains ont pour objectif de vérifier la conformité des services réalisés.

- Contrôles Qualité externes

Il s'agit des contrôles effectués par le Conseil Général de la Haute Garonne.

- Gestion des anomalies

Une application informatique a été développée, par REUNIR, spécifiquement pour assurer le suivi et le traitement au quotidien des anomalies détectées par le personnel de l'entreprise mais également lors des différents contrôles.



Visuel d'un tableau de bord journalier de suivi des anomalies

- Indicateurs Qualité

Le système qualité mis en place par l'entreprise permet également de suivre les indicateurs Qualité suivants :

Indicateur	Niveau d'exigence du référentiel
Affichage aux arrêts	- Délai de remise en état de l'information ≤ à 48h (2 jours)
Affichage dans les véhicules	- Délai de remise en état de l'information ≤ à 48h (2 jours)
Ponctualité	- 95 % des horaires de départ respectés - 90 % des horaires d'arrivée respectés
Réclamations	- Délai de réponse aux réclamations ≤ à 15 jours ouvrés
Propreté des véhicules	- Pourcentage de véhicules non nettoyés ≤ à 5%
Réparations	- Délai de remise en état des dégradations et anomalies de fonctionnement à bord des véhicules ≤ 15 jours - Si les conditions de confort et de sécurité liés à ces dégradations imposent un traitement immédiat : délai de remise en état ≤ 1 jours
Pannes	- Taux de pannes en service < à 1%
Sinistralité	- Taux de sinistre responsable < à 1%

L'ensemble de ces indicateurs est suivi mensuellement à l'aide de l'application et fait l'objet d'un rapport d'activité annuel pouvant être présenté à l'**Autorité Organisatrice**.

Indicateur	Résultats			Objectif	Non cloturées	Base
	Nbre d'anomalies	Délai moyen	Pourcentage			
01 - Affichage aux arrêts	3 ₃			Délai remise état ≤2j	0 ₀	-
02 - Affichage dans les véhicules	4 ₄			Délai remise état ≤2j	1 ₁	-
03 - Ponctualité au départ	13 ₁₄			% horaires respectés ≥95%	8 ₉	6097
04 - Ponctualité à l'arrivée	6 ₆			% horaires respectés ≥90%	6 ₇	6097
05 - Réclamations	2 ₂			Respect délai réponse ≤15j	2 ₂	-
06 - Propreté intérieure des véhicules	3 ₃			% non nettoyés ≤5%	3 ₃	9
07 - Propreté extérieure des véhicules	1 ₁			% non nettoyés ≤5%	1 ₁	9
08 - Réparations urgentes	2 ₂			Délai réparation ≤1j & % non réparés ≤5%	0 ₀	2
09 - Réparations non urgentes	0 ₁			Délai réparation ≤15j & % non réparés ≤5%	0 ₁	0
10 - Pannes	6 ₆			Taux de pannes <1%	5 ₅	6097
11 - Sinistralité	0 ₀			Taux de sinistralité <1%	0 ₀	6097
Autre	2			Aucun	2	-

★ Constat national | L'objectif est atteint (vert) non atteint, constat nécessaire (rouge) constat en attente de confirmation (orange) constat confirmé par REUNIR (bleu)

Visuel d'un tableau mensuel des indicateurs

- Evaluation interne annuelle

Le Responsable Qualité met en place une évaluation interne du système qualité et du respect des engagements de service. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport et de la mise en place, le cas échéant, d'un plan d'actions d'amélioration.

- Audit interne annuel

Réalisé par le groupement **REUNIR**, cet audit est effectué selon la même méthode que l'évaluation interne.

Durée : 1 jour

- Audits externes annuels

AFNOR Certification réalise 2 types de contrôles au sein de notre société et délivre un certificat officiel pour 3 ans qui est remis en cause à chaque audit (décrits ci-dessous).



a- Audit initial (1^{ère} année de certification) et de suivi (N+1 et N+2) :

Cet audit sur site porte sur le respect de l'ensemble des engagements du référentiel.

Durée : 1 à 2 jours



b- Visites mystères :

Cet audit inopiné porte sur le respect des engagements de service à bord des véhicules des lignes interurbaines et au niveau de l'accueil de notre entreprise.

Durée : 1 jour

- [Enquête de satisfaction clients](#)

Afin d'accroître la satisfaction des voyageurs et la pertinence de notre système qualité, nous transmettons, une fois par an, une enquête de satisfaction à un panel représentatif de voyageurs. Le retour de cette enquête est analysé et débouche sur d'éventuelles actions d'amélioration. Cette enquête et ses résultats peuvent également être présentés à l'Autorité Organisatrice.

3. Rapport d'activité annuel

Sur la base de l'ensemble des éléments précédents, notre entreprise réalise un rapport d'activité annuel.

Ce bilan annuel peut faire l'objet d'une présentation à l'Autorité Organisatrice et permet de travailler en collaboration pour définir les actions d'amélioration de l'année à venir.