

ENGAGEMENT
DE SERVICE

AFNOR CERTIFICATION

Certificat

Certificate

N° 2005/24456.12

AFNOR Certification certifie que les engagements de service adoptés par :
AFNOR Certification certifies that the service commitments undertaken by:

REUNIR

pour l/les activité/s suivant/s :
for the following activity/activities:

TRANSPORT DE VOYAGEURS : INTERURBAIN, URBAIN, SCOLAIRE ET TOURISME.

PASSENGER TRANSPORT: INTERURBAN, URBAN, SCHOOL AND TOURISM TRANSPORT.

mise/s en oeuvre par le/s site/s suivant/s :
carried out in the following location/s :

81, rue Saint Lazare FR-75009 PARIS

(Liste des sites certifiés en annexes n° 2 à 31) (List of certified Locations on appendices n° 2 to n° 31)

ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel :
have been assessed and found to conform to the requirements of the reference document:

REF 117 - Transport de voyageurs : interurbain, urbain, scolaire et tourisme - Version du 17/09/2008

(Synthèse des engagements de services en annexe n° 1)
(Synthesis of service commitments on appendix n°1)

Le présent certificat, délivré dans les conditions fixées par AFNOR Certification, est valable à dater du :
This certificate, issued under AFNOR certification rules, is valid as from:

(année-mois-jour) Jusqu'au / Until

2015-12-24

2017-12-29

(year-month-day)



Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE



Seul le certificat électronique, consultable sur www.afnor.org, fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at www.afnor.org, attests in real time that the company is certified.
Engagement de Service est une marque déposée. Engagement de service is a registered trademark. CERTIF 0265.6 11/2014

**Flashez ce QR Code
pour vérifier la validité
du certificat**

Annexe n° 1

certificat n° / certificate number

2005/24456.12

Délivré le / Issued on
(année-mois-jour) (year-month-day)

2015-12-24

Date de fin de validité / Expiry date
(année-mois-jour) (year-month-day)

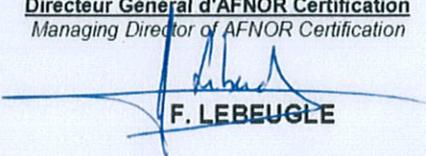
2017-12-29

REUNIR

Synthèse des engagements de service :
Synthesis of service commitments:

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'arrêts 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.

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification


F. LEBEUGLE

Annexe n° 31
2005/24456.12

Délivré le / *Issued on*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2015-12-24

Date de fin de validité / *Expiry date*
(année-mois-jour) (*year-month-day*)

2017-12-29

REUNIR

Liste complémentaire des sites entrant dans le périmètre de la certification :
Complementary list of locations within the certification scope:

SARL Autocars du LOT
ZA de Meynes FR-46220 PRAYSSAC

Voyages SARRAZIN
ZA La Mine d'Or FR-79170 BRIOUX SUR BOUTONNE

Autocars HIRUAK BAT
26, avenue de Navare FR-64120 SAINT PALAIS

SARL Voyages Hervé Coutarel
8, route de Vacon FR-55190 VOID VACON

Autocars SCHIDLER SAS
1, rue de Metz BP 43 FR-57320 BOUZONVILLE
7, rue de Méric FR-57050 METZ

Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. LEBEUGLE