

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](http://www.afnor.org), fait foi en temps réel de la certification de l'organisme. The electronic certificate only, available at [www.afnor.org](http://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**