

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

REUNIR les PME du Transport de Voyageurs

*pour l/les activité/s suivante/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 annexe / *List of certified locations on appendix*

*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)
(Synthesis of service commitments on appendix)*

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*

**2016-12-16
2017-12-29**

(year-month-day)



*Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.*

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification



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.* CERT11 F 0265.7 01/2016

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

Annexe

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

2016-12-16

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.

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

2016-12-16

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:

AUTOCARS LOLLI

304, rue de Férin FR-59500 DOUAI

PLACE AUTOCARS ET PLACE HAINAUT BUS

6, place Roger Salengro FR-59125 TRITH-SAINT-LEGER

Nouveau Jeu Rue des Rossarts FR-59230 ROSULT

ZI de la renaissance Rue Léonard de Vinci FR-59490 SOMAIN

AUTOCARS DOUAIISIENS

65, rue de la République FR-59552 LANBRES-LEZ-DOUAI