

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*

**2020-12-30**

**2023-12-29**

(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.*

**Julien NIZRI**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
*Managing Director of AFNOR Certification*

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, attests in real time that the company is certified.* Engagement de Service est une marque déposée. *Engagement de service is a registered trademark.* CERTI F 0265.8 07/2020



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

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

**2020-12-30**

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

**2023-12-29**

## 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*)

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

**2020-12-30**

**2023-12-29**

## REUNIR

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

**S.A.S DES CARS BIHAN**

235, rue Anita Conti Z.A. du Parcou FR-29260 LESNEVEN

**SAS CARS DES ABERS**

Petit Paris FR-29870 LANNILIS

**AUTOCARS BONNAFFOUX-BREMOND**

ZI de Carros Angle 18<sup>ème</sup> rue et 5<sup>ème</sup> avenue FR-06510 LE BROCC

**AUTOCARS BORINI**

550, route de Plan Mouillé FR-74920 COMBLOUX