

Annexe n° 1

certificat n° / certificate number

2005/24456h

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

2011-12-30

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

2014-12-29

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.

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX