

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

2019-31-12

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

2020-12-29

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)

2019-12-31

2020-12-29

REUNIR

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

VOYAGES SOULARD

20, rue Couzinet FR-85200 FONTENAY LE COMTE

TRANS-ALPES

416, avenue d'Italie BP 36 FR-73300 SAINT-JEAN DE MAURIENNE
Pôle logistique Arc Isère ZA des Verneys BP 9 FR-73220 AITON

SAS MIGRATOUR

5, avenue Georges Clémenceau FR-43000 LE PUY EN VELAY
ZA Fataire FR-43320 SANSSAC L'EGLISE

VOYAGES NOMBALAIS

76 C Route de Soullans FR-85300 CHALLANS