

## POUR ALLER PLUS LOIN...

### Déjà certifié ISO 9001 ou 14001 ?

Les exigences NF Service « Transport de Voyageurs » s'intègrent parfaitement dans un système de management type ISO 9001 ou 14001 grâce aux nouvelles règles de certification.

La certification NF Service « Transport de Voyageurs » sera délivrée pour un cycle de 3 ans, comme en ISO.

Des audits combinés seront réalisés, réduisant ainsi vos coûts.



Obtenir la certification NF Service permet aux professionnels de valoriser leur savoir-faire et aux consommateurs de choisir un service sereinement.

Délivrée par AFNOR Certification, organisme indépendant et impartial, la certification NF Service garantit qu'un service répond à des exigences décrites dans un référentiel de certification s'appuyant sur des normes.

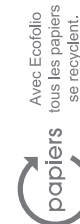
Répondant aux attentes du marché, **les référentiels de certification NF sont définis avec les usagers et les professionnels.**

Tous nos certifiés sont référencés dans l'annuaire web et ainsi facilement identifiables par les donneurs d'ordre.  
<https://certificats-attestations.afnor.org>



**afnor**  
CERTIFICATION

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex  
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

S161119 • SCP • STUDIO DMK Groupe AFNOR - novembre 2016 / [folia.com-eharpcase](http://folia.com-eharpcase)  
Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / [pefc-france.org](http://pefc-france.org)



TRANSPORT DE VOYAGEURS

LA SÉRÉNITÉ CERTIFIÉE



# TRANSPORT DE VOYAGEURS

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

## TRANSPORT DE VOYAGEURS : OFFREZ CONFORT ET SÉCURITÉ AUX USAGERS !

Les pouvoirs publics, notamment dans le cadre du Grenelle de l'environnement, incitent les voyageurs à utiliser les transports collectifs. La marque **NF Service « Transport de voyageurs » constitue un signe de qualité fort et rassurant** auprès des usagers.

Dans ce contexte, les autorités organisatrices, les professionnels du secteur et AFNOR Certification se sont concertés pour développer le référentiel de certification NF Service « Transport de voyageurs » afin de **garantir le confort et la sécurité** des usagers.

Au travers de cette certification, vous vous engagez dans une démarche de qualité de service et respectez un ensemble de critères reflétant les attentes des voyageurs, formalisés dans le référentiel de certification consultable gratuitement.

**VOUS ÊTES UN EXPLOITANT DU  
TRANSPORT DE VOYAGEURS ?  
FAITES LE CHOIX DE LA  
CERTIFICATION NF SERVICE  
« TRANSPORT DE VOYAGEURS »  
POUR FAIRE RECONNAÎTRE VOTRE  
ENGAGEMENT !**

## DES ENGAGEMENTS QUI FONT LA DIFFÉRENCE

La certification NF Service « Transport de voyageurs » contribue à faire du transport public un transport de qualité, en conformité avec la norme NF EN 13816 et les règles de certification NF 281.

**Les engagements concernent :**

- l'information,
- la ponctualité et la régularité,
- l'accueil,
- le confort,
- la propreté des véhicules et installations,
- la sécurité,
- la disponibilité des équipements
- le traitement des réclamations, ...

Le **Recueil des Engagements de Service**, détaillant les engagements pris par l'opérateur de transport, est approuvé par le Comité Tripartite (opérateur, autorité organisatrice et représentants des voyageurs).

## UN CONTRÔLE CONTINU EFFICACE

Un **audit de contrôle annuel** est réalisé par AFNOR Certification assurant ainsi aux voyageurs une qualité de service constante.

## LES TRANSPORTS ÉVOLUENT, LE RÉFÉRENTIEL AUSSI !

Une nouvelle version du référentiel NF281 Service « Transport de Voyageurs » a été publiée en octobre 2016.

Les évolutions portent notamment sur :

- la simplification des règles de certification ;
- la prise en compte de l'intégralité du parcours voyageurs ;
- la révision de l'ensemble des critères actuels avec une flexibilité des niveaux d'exigence ;
- l'intégration des services numériques.

