



Transport de voyageurs

Certificat

Certificate

Renouvellement n°81850.3 du 28 janvier 2022

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

RTM

REGIE DES TRANSPORTS METROPOLITAINS

79 BOULEVARD DE DUNKERQUE IMMEUBLE ASTROLABE
FR-13235 MARSEILLE CEDEX 02

a été évaluée et jugée conforme aux exigences
des règles de certification NF Service - Transport de voyageurs - Rev.4 et à la norme :
NF EN 13816 (Septembre 2002)

En conséquence, l'organisme est autorisé à utiliser la marque NF Service en application des règles générales de la marque NF Service et des règles de certification NF Service - Transport de voyageurs - Rev.4 pour les activités de services suivantes :

Gamme lignes majeures :
lignes M1 et M2 du Métro, lignes T1, T2 et T3 du Tramway,
lignes BHNS B1, B2 et B3A/B3B de Bus.

Gamme PEM :
Gare routière Marseille / Saint-Charles

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

Prise en compte des attentes clients
Garantie de l'information disponible
Régularité / ponctualité
Propreté et état des infrastructures, équipements et modules de transport
Lutte contre la fraude
Attention portée aux clients
Gestion des réclamations clients
Mesure de la satisfaction clients

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au **27 janvier 2025** sous réserve des résultats des contrôles effectués par AFNOR Certification qui peut prendre toute décision conformément aux conditions qu'elle a fixées.

Ce certificat annule toute version antérieure.



SignatureFournisseur

Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification



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