

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

**2017-12-30**  
**2020-12-29**

(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.

**Franck LEBEUGLE**  
**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](http://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. CERT11 F 0265.7 01/2016



Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité  
du certificat

### Annexe

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

**2017-12-30**

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.

## REUNIR

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

### ASTG

2919, route de Saint-Médard d'Eyrans FR-33140 CADAUJAC  
Chemin de la roche FR-33113 SAINT-SYMPHORIEN  
7, bis rue des Bruyères FR-33450 SAINT LOUBES  
Chemin de Barraou FR-33430 BAZAS

### Autocars METEREAU

74/79, rue Jean-Marc Begue Fief de la Jarrie FR-7550 DOLUS D'OLERON  
Zone artisanale de la roue FR-17600 SAUJON

### AUTOCARS BARDY

1 ZA Le Saloir FR-51300 LUXEMONT VILLOTTE

### SARL VOYAGES CAVE

63, rue de Châteaubriant FR-44590 SION-LES-MINES

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

**2017-12-30**

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

**2020-12-29**