

Direction générale des entreprises
Service du tourisme, du commerce, de l'artisanat et des services
S-D du tourisme

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

Arrêté du 11 janvier 2019 définissant les critères et les modalités d'attribution d'un label qualité aux exploitants de voitures de transport avec chauffeur prévu à l'article L.3122-4-1 du code des transports

NOR : ECOI1827305A

Publics concernés : exploitants de voitures de transport avec chauffeur.

Objet : définition des critères et des modalités d'attribution d'un label qualité aux exploitants de voitures de transport avec chauffeur.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : le label qualité « Voiture de Transport avec Chauffeur - Limousine » repose sur une démarche volontaire des voitures de transport avec chauffeur labellisées, quelles que soient leur forme juridique, leur taille et leur organisation.

Références : l'arrêté est pris en application des dispositions de l'article L.3122-4-1 du code des transports. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

La ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports et la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances,

Vu l'article L.3122-4-1 du code des transports,

Arrêtent :

Article 1^{er}

Il est créé un label qualité « Voiture de Transport avec Chauffeur - Limousine ». Ce label atteste de la qualité d'accueil et de services proposée au sein des entreprises labellisées « Voiture de Transport avec Chauffeur aux clientèles touristiques ». Les critères d'attribution portent notamment sur la qualité de l'accueil, le savoir-faire et le savoir-être du chauffeur, sa maîtrise des langues étrangères, la qualité des prestations du personnel, le confort et la propreté du véhicule, la qualité des informations délivrées aux clientèles touristiques, le suivi de la qualité et l'analyse de la satisfaction des clientèles.

Article 2

Pour être éligible au label qualité « Voiture de Transport avec Chauffeur - Limousine », l'exploitant de voiture de transport avec chauffeur candidat doit :

- répondre aux conditions de l'article L.3122-1 du code des transports ;
- être titulaire de l'attestation d'inscription au registre des exploitants de voitures de transport avec chauffeur prévue à l'article R.3141-4 du même code ;
- satisfaire à l'ensemble des critères mentionnés à l'annexe 1i du présent arrêté, selon la méthodologie d'évaluation définie à l'annexe 2ii ;
- s'engager à respecter les conditions contractuelles d'utilisation de la marque Qualité Tourisme™ définies à l'annexe 3iii dans le cadre d'une démarche volontaire.

Article 3

La demande d'obtention du label est faite par l'exploitant par le biais de l'outil de gestion de la marque Qualité Tourisme™ disponible sur le site des marques nationales du tourisme. La décision est prise au plus tard 2 mois après réception, par le comité régional de gestion de la marque Qualité Tourisme™, du rapport d'audit qui marque la complétude du dossier de demande.

Article 4

Le label qualité « Voiture de Transport avec Chauffeur - Limousine » est délivré par l'État sur avis du comité régional de gestion de la marque Qualité Tourisme™ du lieu d'implantation, dont la composition est précisée à l'annexe 4iv.

Article 5

La décision est notifiée au demandeur. En cas de refus, la décision est motivée et précise les délais et voies de recours.

Le droit d'usage du label est valable tant que l'exploitant satisfait aux conditions d'éligibilité de la marque Qualité Tourisme™.

Article 6

Les exploitant de voitures de transport avec chauffeur peuvent apposer sur le pare-brise du véhicule le logo de la marque Qualité Tourisme™ répondant aux spécifications techniques définies figurent en annexe 5v.

Les établissements distingués peuvent faire apparaître sur tous leurs supports promotionnels et de communication un logo conforme au modèle homologué par le présent arrêté et qui figure en annexe 5vi.

L'État assure la publication et la mise à jour de la liste des établissements distingués sur le site des marques nationales du tourisme.

Article 7

La décision d'octroi du droit d'usage du label est abrogée de plein droit dans les cas suivants :

- manquements au règlement d'usage de la marque Qualité Tourisme™ définis à l'annexe 6vii ;
- non-respect des conditions d'exercice de l'activité VTC notamment en cas de perte ou de non-renouvellement de la carte ou toute infraction réglementaire.

Les manquements constatés sont notifiés par l'État à l'exploitant de l'établissement distingué par voie électronique avec accusé de réception, avec mention d'un délai pour remédier au manquement.

Lorsqu'il n'a pas été remédié au manquement à l'issue d'un délai de deux mois à compter de la lettre de notification, le label est résilié de plein droit. La décision d'abrogation est notifiée à l'exploitant de l'établissement par voie électronique. Elle est motivée et précise les délais et voies de recours.

À la réception de la notification d'abrogation, l'exploitant de l'établissement cesse toute utilisation du label et du logo mentionné à l'article 6 et procède à la dépose de la plaque mentionnée au même article.

L'établissement est radié de la liste des établissements distingués publiée sur le site des marques nationales du tourisme.

Article 8

Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 11 janvier 2019.

Pour la ministre et par délégation :
Le directeur des services de transport,
A. VUILLEMIN

Pour la secrétaire d'État et par délégation :
La sous-directrice du tourisme,
E. DELFAU

ANNEXE 1

GRILLE D'ÉVALUATION

La grille d'évaluation Qualité Tourisme est composée de 161 critères.

L'ensemble des prestations doit être audité, à l'exception :

- des séquences « Fin de la mission » et « Dispositions de management » qui sont neutralisées pour les artisans et ne concernent que les entreprises employant plusieurs salariés ;
- de la séquence « Répondeur » qui ne doit être audité que pour les artisans.

L'auditeur doit justifier les réponses qui n'obtiennent pas la note maximale et la neutralisation des critères (non mesuré) à l'exception des 12 critères indiqués BONUS.

Les critères indiqués « Rattrapables » peuvent être modifiés *a posteriori* de l'évaluation avec des preuves fournies par la structure par l'auditeur ou le Partenaire.

Les critères indiqués « Non Rattrapables » ne peuvent être modifiés que dans le cadre d'une contre-visite en client mystère.

* *
*

EXERCICE DE L'ACTIVITÉ DEPUIS UN AN

Existence d'un an

1 - BONUS: La structure existe depuis un an.

Oui Non Non Mesuré

BONUS : ne pas pénaliser si nouvelle structure. Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

PROMOTION ET COMMUNICATION

La promotion

2 - Au moins 2 actions de communication ou de promotion sont engagées par le chauffeur/l'entreprise et accessibles à la clientèle.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Campagne presse, radio, TV, sites Internet, réseaux sociaux, participation à des salons, manifestations, autres. Les actions du Partenaire ou des acteurs de promotion locaux (CDT/OT) peuvent être prises en compte pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet du site ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

3 - Les actions de communication ou de promotion de l'entreprise sont effectuées à au moins 2 niveaux (local, régional, national, international).

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Les actions du Partenaire ou des acteurs de promotion locaux (CDT/OT) peuvent être prises pour valider ce critère. L'outil de communication et le site internet de la structure du site ne valident pas ce critère. Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

4 - L'entreprise/le chauffeur est présent(e) sur les réseaux sociaux.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

5 - Il existe une cohérence graphique entre les différents outils de communication de l'entreprise ou du chauffeur.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si les outils de communication sont réalisés par différents opérateurs Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

L'outil de communication

6 - L'entreprise/le chauffeur possède son propre outil de communication.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. La matérialisation de l'outil n'est pas obligatoire (exemples de outils autorisés: applications Smartphone, brochure papier ou téléchargeable, flyer, page facebook...). La structure doit être à l'initiative de la création de l'outil (par exemple, la présence sur la brochure de l'OT ne valide pas le critère). Dans le cas d'un chauffeur indépendant, la carte de visite est autorisée Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

7 - La présentation de l'outil de communication est soignée et attractive.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. Absence de visuels peu qualitatifs, bonne lisibilité des caractères, absence de faute d'orthographe, absence de photocopie, etc. L'outil de communication reflète la structure et donne envie de commander la prestation. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

8 - L'outil de communication est représentatif de l'offre.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

9 - L'outil de communication contient les coordonnées de l'entreprise: nom, site internet et courriel, numéro de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. Vérifier le contenu de la carte de visite. Dans le cas d'une structure Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

10 - L'outil de communication contient des informations sur les prestations et services proposés (notamment la gamme de voitures), les prestations et services adaptés aux personnes handicapées, les langues pratiquées, et des tarifs indicatifs.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. Dans le cas d'un chauffeur indépendant une carte de visite permet de valider ce critère. Dans le cas d'une structure utilisant une carte de visite l'adresse doit être ajoutée. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

11 - L'outil de communication (écrit, dématérialisé) est actualisé.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. Ex: incohérence entre le modèle de véhicule de l'audité et la photo présente sur le moyen de communication. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

12 - L'outil de communication est traduit dans au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas d'outil de communication. A *minima* la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

13 - BONUS: L'outil de communication est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus, indiquer Non Mesuré si réponse négative. A *minima* la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

14 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur un outil de communication.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

Le site internet

15 - L'entreprise possède un site internet dédié.

Oui Non

L'entreprise /le Chauffeur doit être à l'initiative de la création du site internet (par exemple, la présence sur le site internet de l'OT ne valide pas le critère). Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, on mesure le site internet propre à l'établissement. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9 Famille Information Communication

16 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Le référencement est efficace. Recherche avec mots clés liés à la prestation, situation géographique (ville, pays touristique). Point validé si résultat en 1^{re} page de résultat sur le moteur de recherche. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

17 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Le site internet donne envie de réserver une prestation. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de liens brisés, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

18 - Le site internet est représentatif de l'offre.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Les informations délivrées sont conformes à la réalité. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

19 - Le site Internet comprend a minima: nom, adresse physique, n° téléphone, adresse de messagerie de l'entreprise (contact, accueil, information).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

20 - Le site Internet comprend les prestations et services proposés (notamment la gamme de voitures), les prestations et services adaptés aux personnes handicapées, le cas échéant, et les langues pratiquées.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

21 - Le site internet précise les conditions générales de vente, les mentions légales (N° RCS, de licence REVTC, etc.), et le nom du responsable légal, cher d'entreprise ou d'un contact physique de l'encadrement de nature à répondre à une réclamation.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

22 - Les informations du site internet sont actualisées.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 9 Famille Information Communication

23 - Les modalités de réservation et d'annulation sont précisées.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

24 - Le site internet est traduit dans au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Traduction partielle tolérée avec a minima. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

25 - BONUS: Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - indiquer Non Mesuré si réponse négative. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

26 - Le site internet valorise la destination touristique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Présence d'une page dédiée ou présence de plusieurs liens sur la page partenaires et/ou d'un lien vers un site d'information touristique Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

27 - Le site Internet est consultable sur smartphone et/ou tablette.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

28 - Le site internet permet la réservation d'une prestation par voie numérique.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de site Internet. Il est possible de réserver sa prestation directement par internet. Constat visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

29 - Le logo Qualité Tourisme™ est présent sur le site internet.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

30 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion et Non Mesuré si absence de site internet. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Information Communication

LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

La prise de ligne

31 - L'appel doit aboutir avant la 5^e sonnerie.

Oui Non Non Mesuré

Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur (toléré uniquement pour les artisans). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

32 - L'interlocuteur se présente et indique le nom de l'entreprise.

Oui Non Non Mesuré

«Nom de l'entreprise, bonjour». Non Mesuré si pas de réponse. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre»

33 - Si la conversation est mise en attente, celle-ci n'excède pas une minute.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

34 - L'interlocuteur est courtois, employant les formules de politesse adaptées. Le cas échéant, la mise en attente et la reprise de ligne s'accompagnent des formules d'usage.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non Mesuré possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

35 - L'accueil téléphonique est assuré en au moins une langue étrangère.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

36 - BONUS: L'accueil téléphonique est assuré en une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus- indiquer Non Mesuré si réponse négative. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le traitement de la demande la réservation

37 - Les demandes de réservations et devis sont possibles par téléphone, mail, site internet ou application smartphone.

Oui Non Non Mesuré

Tous les modes de réservation et de devis doivent être possibles. Contrôle visuel Non Rattrapable. Famille Qualité de la prestation

38 - L'interlocuteur questionne spontanément le client pour cerner ses attentes.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

L'auditeur formule une demande générale qui doit susciter des questions de l'interlocuteur pour préciser les attentes, etc.). Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

39 - Les réponses apportées par l'interlocuteur sont adaptées.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

En cas d'incapacité à répondre immédiatement, l'interlocuteur prend le numéro de téléphone de l'appelant et rappelle avec l'info manquante. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

40 - Pour toutes demandes de devis et/ou de commandes, l'ensemble des éléments nécessaires sont la date, l'heure, le lieu de départ, le nom et le nombre des passagers, un n° de contact, le type du véhicule ou la catégorie demandée, la destination, et les suppléments éventuels.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Par catégorie, on entend berline éco, de luxe, minibus/mini van...Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

41 - Pour toutes demandes de devis et/ou de commandes, les conditions générales de vente sont envoyées au client, par support papier ou dématérialisé.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

42 - Si réservation par téléphone, une reformulation est effectuée en fin de conversation.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Éléments à reformuler: nom, date, heure, e-mail ou téléphone portable, le lieu est précisé, et le numéro de téléphone portable du client est relevé Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

43 - Si réservation par téléphone ou par mail, une confirmation de la réservation est envoyée par mail ou par SMS.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Éléments à reformuler: nom, date, heure, lieu, si différent du siège de la structure, nombre de participants et tarif. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

44 - Réserveation par téléphone en Anglais.

Oui Non

Éléments à reformuler : nom, date, heure, lieu, si différent du siège de la structure, nombre de participants et tarif. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le répondeur (toléré uniquement pour les artisans)

45 - En cas d'absence, un répondeur assure l'accueil téléphonique. Le ton de message est courtois, employant les formules de politesse adaptées.

Oui Non Non Mesuré

Point pénalisé si absence de répondeur. Si renvoi vers un n° de portable, point mesuré. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

46 - Le message du répondeur annonce le nom de la structure et l'engagement d'une prise de contact en retour.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, le point est à mesurer. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

47 - Le message du répondeur téléphonique précise en anglais qu'une prise de contact sera réalisée.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La demande d'information écrite

48 - Lors d'une demande d'informations individuelle, la réponse écrite est personnalisée et correspond à la demande.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

49 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangères, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Pas de Non Mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail en langue étrangère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

50 - Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré en cas d'adhésion. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

51 - Lors d'une demande d'informations par mail, la réponse écrite est envoyée sous 48 heures. Dans le cas contraire, un message automatique est envoyé pour informer sous quel délai la demande sera traitée.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

52 - BONUS - Lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h. Dans le cas contraire, un message automatique est envoyé pour informer sous quel délai la demande sera traitée.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Indiquer Non Mesuré si réponse négative Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

53 - En cas de demande de catégories de véhicules (minibus, véhicules adaptés pour personnes handicapées par exemple) non proposées chez le prestataire, celui-ci oriente le client vers une entreprise en capacité d'effectuer la prestation et qui soit, de préférence, labellisée.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La contractualisation

54 - La structure/le chauffeur accepte au moins deux moyens de paiement.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

55 - Le nom et contact téléphonique du chauffeur au client sont transmis avant la prestation.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LE CHAUFFEUR

Tenue du chauffeur

56 - La tenue vestimentaire est soignée et respecte les codes historiques et internationaux de la profession.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Port d'un costume et d'une cravate sobres, sombres et assortis pour les hommes, port d'un tailleur sobre, sombre et assorti pour les femmes, port d'une chemise claire, unie et repassée a pour les hommes, port de chaussettes unies sombres et des chaussures de ville sombre, absence de bijoux ostentatoire (hors boucles d'oreilles discrètes), sans chapeau ni casquette, sans lunettes noires hors opération de conduite. Non mesuré possible en cas de positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

57 - A l'extérieur du véhicule, la veste est fermée.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

58 - L'apparence des chauffeurs est soignée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Coiffure non négligée, maquillage discret, ongles soignés, barbe soignée (rasée du matin ou entretenue). Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

59 - En cas de froid, neige ou pluie, manteau ou imperméable-gabardine sobre et uni sans marques ou inscriptions apparentes, écharpe discrète et assortie.

Oui Non Non Mesuré

Le chauffeur ne porte pas de manteau ou imperméable par-dessus sa veste au poste de conduite.
Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

60 - Le chauffeur ne présente pas d'odeur corporelle, de tabac ou d'eau de toilette prononcée.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Accueil prise en charge

61 - Le chauffeur est ponctuel.

Oui Non Non Mesuré

Un SMS est envoyé pendant le 1/4h de courtoisie. Dans le cas d'un rendez-vous, le chauffeur est présent 15 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

62 - A l'heure du rendez-vous, le chauffeur est placé de manière visible pour le client.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

63 - Pour les accueils en gare/port/aéroport ou lieu de foule (théâtres, salles de concert, manifestations sportives, etc.), le chauffeur tient

visiblement un panneau d'identification proprement rédigé ou un moyen de se faire voir ou repérer aisément à distance par le client.

Oui Non Non Mesuré

Tablette ou support imprimé Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

64 - Pour les prises en charge à l'Hôtel: le chauffeur prévient le concierge ou le voiturier de son arrivée (15 minutes avant), et s'assure que le client est prévenu.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

65 - Il attend le client près du véhicule ou de manière à être visible par lui.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

66 - Le chauffeur réserve un accueil aimable, courtois et personnalisé: être chaleureux et souriant.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

67 - Le chauffeur réserve un accueil aimable, courtois et personnalisé: appeler le client par son nom (sauf exception justifiée)

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

68 - Le chauffeur précède le client jusqu'au véhicule et ouvre les portières ou être en position debout droite et portière ouverte lorsque la situation s'y prête, s'assurant de la parfaite sécurité en montée ou descente des passagers de préférence côté trottoir.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

69 - Le chauffeur se présente et communique ses coordonnées au client.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LE VÉHICULE

Le type de véhicule

70 - Catégorie du véhicule suivant classification Européenne, segments E (H1) et F (H2).

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9. Famille Qualité de la prestation

71 - Véhicule: 4 portes et 4 places minimum, du dernier modèle (hors restylage et véhicule d'exception).

Oui Non Non Mesuré

Vérification de la sortie du dernier modèle sur le site internet constructeur. Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

72 - Véhicule: de 5 ans maximum après leur 1^{re} mise en circulation, et disposant de tous les éléments du confort moderne.

Oui Non Non Mesuré

Vérification de la carte grise. Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

73 - Véhicule de longueur minimale de 4,65 m, d'une largeur de 1,70 m. Les véhicules électriques ou hybrides doivent satisfaire aux critères de longueur minimale.

Oui Non Non Mesuré

Vérification des dimensions d'après le site internet constructeur. Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

74 - Le véhicule est de couleur sobre sombre ou foncée avec intérieur cuir et climatisation, jantes aluminium, GPS.

Oui Non Non Mesuré

Sauf positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

75 - BONUS: Le véhicule est équipé d'une boîte automatique.

Oui Non Non Mesuré

BONUS: ne pas pénaliser si réponse négative. Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

Extérieur du véhicule

76 - Propreté extérieure du véhicule (carrosserie, accessoires, jantes, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Aspect lavé, brillant (jantes comprises) Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

77 - État extérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Carrosserie, accessoires, jantes, aucun organe d'éclairage n'est défectueux Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

78 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

79 - L'affichage réglementaire est visible sur le pare-brise et la lunette arrière.

Oui Non Non Mesuré

Documents spécifiques: Macaron VTC avant arrière, carte professionnelle visible à l'avant. Non Rattrapable Coef 3 Famille Information Communication

80 - En cas de présence d'autre signe distinctif (stickers, identification de la Société, label qualité...), celui-ci doit être discret. Aucune publicité n'est affichée sauf demande expresse et ponctuelle d'un client selon un événement particulier et temporaire à servir.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Information Communication

Confort du véhicule

81 - Il n'y a pas d'odeur désagréable dans le véhicule.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

82 - Propreté intérieure du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le véhicule semble avoir été aspiré avant la prise en charge du client. Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

83 - État intérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Excellent état des sièges et des accessoires. Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

84 - Les effets personnels du chauffeur sont dissimulés dans l'habitacle et le coffre, le siège avant droit est libre de tout objet.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

85 - Sièges passagers en position normale ou siège avant droit avancé si non utilisé.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

86 - Des bouteilles d'eau et des pochettes de mouchoirs en papier ou lingettes sont à disposition des clients.

Oui Non Non Mesuré

Une bouteille par passager. Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

87 - Les bouteilles d'eau vides sont triées

Oui Non Non Mesuré

Sur déclaratif. Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

88 - Un parapluie est disponible.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

89 - Présence d'au moins 2 types de chargeurs de téléphone ou prise USB

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

90 - Présence de presse récente et /ou tablettes chargées...

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

91 - Présence d'un module wi-fi.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

Les bagages

92 - Coffre vidé, rangé et propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

93 - Le chauffeur vérifie avec le client le nombre de bagages.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

94 - Le chauffeur manipule avec soin les bagages, sacs et paquets.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

95 - Le chauffeur reste à proximité du véhicule lorsqu'il a la responsabilité des bagages et verrouille celui-ci s'il doit s'éloigner en évitant de laisser des objets apparents pour ne pas attirer les convoitises.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré sauf si observé. Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LA PRESTATION

Professionalisme/Qualité de la conduite

96 - Le chauffeur a préalablement réglé la température intérieure du véhicule (entre 18°C et 23°C), qu'il modifie à la demande des passagers.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

97 - Lorsque le passager monte à bord du véhicule, aucun son n'émane de l'équipement multimédia. Radio éteinte.

Oui Non Non Mesuré

Lorsque le passager en fait la demande, le chauffeur sait rapidement utiliser l'équipement multimédia et dispose d'un choix varié (radios, musiques...). Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

98 - Lorsqu'il démarre, le chauffeur informe sur le temps supposé de trajet pour arriver à destination.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Dans un contexte loisirs/visite touristique, le chauffeur propose des trajets alternatifs s'ils existent. Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

99 - Le chauffeur adopte une conduite souple pour le confort du client, dans le respect du code de la route et des règles de sécurité et des principes éco-responsables.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

100 - Le chauffeur choisit un itinéraire adéquat en tenant compte des conditions de trafic ou météo en informant le client d'un éventuel détour si celui-ci n'est pas le plus court ou le plus rapide, sauf demande contraire du client.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

101 - Le chauffeur apporte disponibilité et attention pour: valider le lieu de destination, voire l'itinéraire et les escales.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

102 - Le chauffeur renseigne aimablement le client sur la région et ses attraits touristiques lorsque la prestation s'y prête, le conseiller sans parti pris pour la restauration, l'hébergement, les visites de musées et lieux d'intérêt, les spectacles ou les achats et artisanat, et veille aux détaxes si besoin.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

103 - Le chauffeur est capable de tenir une conversation de base en anglais avec son client.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Après avoir réservé une prestation en anglais, pour l'un de leur client Français, la société prend contact en anglais avec le chauffeur en direct 30 minutes avant prise en charge pour s'assurer que le chauffeur dispose de toutes les informations quant à sa mission (Heure précise de PU, lieu exact, nom du passager, numéro du passager, destination, vérification de la couleur du véhicule...). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

104 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

105 - Durant la conduite, le téléphone portable du chauffeur est en mode vibreur ou il utilise un kit mains libres exceptionnellement.

Oui Non Non Mesuré

Seule une raison liée à la mission en cours justifie l'utilisation du téléphone par le chauffeur. Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Prise de congés

106 - Le chauffeur s'assure de l'ouverture des portières en sécurité.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Le chauffeur respecte les protocoles d'usage dans la mesure où la sécurité est respectée (les dames d'abord... ou en présence d'un voiturier prenant en charge cette tâche pour le passager arrière)

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

107 - Le chauffeur s'assure que le client a tous ses sacs, paquets et bagages.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

108 - Vérifier que le client n'oublie rien à bord avant de repartir.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

109 - En gare/port/aéroport, le chauffeur propose au client de lui mettre à disposition un chariot à bagages et de le conduire jusqu'à l'enregistrement.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

110 - A l'hôtel: le chauffeur s'assure de la prise en charge du client par la réception.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

111 - Partout le chauffeur propose une assistance au port des bagages.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

112 - Le chauffeur s'assure toujours que son passager est bien à la destination prévue, ou pris en charge par ses hôtes, ou qu'il peut accéder au lieu où il doit se rendre et ne quitte pas les lieux avant d'en voir la certitude.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

113 - L'auditeur interroge le Chauffeur sur le déroulé d'une mission sur plusieurs jours pour vérifier que le chauffeur confirme l'heure et lieu de RDV pour le jour suivant, et pour l'étranger que son transport est prévu.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

114 - En fin de prestation, le chauffeur indique au client qu'il est susceptible de recevoir un questionnaire de satisfaction et lui indique la possibilité de faire part de sa satisfaction sur le questionnaire de satisfaction DGE.

Oui Non

Pas de Non Mesuré possible. Affichage indiquant existence du questionnaire DGE valide le critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

ORGANISATION DES MISSIONS

Préparation de la mission

115 - Le chauffeur prend connaissance de la mission, et signale en cas de besoin toute anomalie, problème, difficulté ou manquement.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

116 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

117 - Le chauffeur étudie les lieux en prévoyant d'être en avance de 15 minutes sur les horaires de prise en charge en tenant compte du temps de trajet et du temps de sécurité en cas d'imprévu.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

118 - Le chauffeur s'assure que le véhicule est bien celui assigné et en bon état et propre, avec les documents de circulation et réglementaires complets et valides, et que le niveau de carburant est de 50 %.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

119 - Le chauffeur s'assure que les réglages (dont sièges enfants si besoin) sont adaptés au nombre de personnes transportées.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

120 - Le chauffeur dispose des documents nécessaires à la mission bon de mission, permis de conduire, carte professionnelle VTC, documents de circulation et réglementaires du véhicule.

Oui Non Non Mesuré

Bon de mission non demandé pour les artisans. Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1
Famille Qualité de la prestation

121 - Le chauffeur dispose de cartes de visite ou brochures de la société.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

122 - Le chauffeur dispose d'un téléphone mobile.

Oui Non Non Mesuré

123 - Le chauffeur dispose d'un kit de nettoyage et d'un kit de secours (trousse médicale de base) ainsi que d'une bombe anticrevaison si le véhicule ne dispose pas de roue de secours.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

124 - Le client a la possibilité d'effectuer les règlements par carte de crédit à bord.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

Fin de la mission (artisans non concernés)

125 - Après chaque mission, le chauffeur complète et transmet le bon de mission au bureau des opérations avec a minima l'heure de prise en charge, de dépose du client et de l'entrée au garage, le kilométrage début/fin de mission, la nature de la mission, la note de frais éventuelle.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

126 - Le chauffeur signale au bureau tout incident ou dysfonctionnement (contravention, problème véhicule, etc.) et remplit si besoin une main courante ou le registre tenu par l'entreprise ou le bureau des opérations.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

LA VALORISATION DE LA RÉGION

La valorisation de la région

127 - Le chauffeur peut conseiller le client pour des visites ou des activités touristiques.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur questionne le chauffeur sur des activités touristiques complémentaires pour approfondir un sujet abordé lors de la visite si le chauffeur n'en indique pas spontanément. Contrôle visuel Non

Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

128 - Le chauffeur peut se renseigner (sur son smartphone ou auprès de son bureau) pour indiquer les coordonnées et les horaires des services de proximité à la demande du client.

Oui Non Non Mesuré

L'auditeur questionne le chauffeur sur un service de proximité. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

129 - Le chauffeur /l'entreprise valorise les produits locaux et spécialités régionales.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

130 - Le chauffeur /l'entreprise a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients: hôtels, activités...

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1 Famille Qualité de la prestation

131 - Présence d'informations touristiques locales dans la voiture.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support (classeur, tablette, guide touristique) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

132 - Présence d'informations touristiques locales dans une langue étrangère dans la voiture.

Oui Non Non Mesuré

Tolérance sur la forme du support (classeur, tablette, guide touristique) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

133 - BONUS: Présence d'informations touristiques locales dans une deuxième langue étrangère dans la voiture.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non Mesuré si réponse négative. Tolérance sur la forme du support (classeur, tablette, guide touristique) Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

134 - Le chauffeur/l'entreprise dispose d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si pas de lieu d'accueil Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

135 - BONUS: Le chauffeur/l'entreprise dispose d'une documentation touristique dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus - Noter Non Mesuré si réponse négative. Contrôle visuel Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

ORGANISATION DES MISSIONS

Facturation

136 - L'entreprise remet au client sous cinq jours ouvrés une facture claire, détaillée et conforme aux obligations légales, aux prestations achetées et aux modalités définies.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

137 - BONUS: L'entreprise remet au client sous 48h une facture claire, détaillée et conforme aux obligations légales, aux prestations achetées et aux modalités définies.

Oui Non Non Mesuré

Bonus: Ne pas pénaliser si non vérifié. Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

138 - La facture comprend a minima les informations suivantes: le kilométrage parcouru et l'indication de consommation CO₂, la durée (ou heure de prise en charge/ heure de dépose du client), lieu de prise en charge/lieu de dépose du client

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Espace d'accueil (si existant)

139 - BONUS: La structure dispose d'un espace d'accueil

Oui Non Non Mesuré

BONUS: Non Mesuré possible Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Qualité de la prestation

LE SUIVI DE LA QUALITÉ ET LA FIDÉLISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

140 - Le chauffeur /l'entreprise prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 site.

Oui Non

CRITÈRE CONFORMITÉ ÉCOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs il suit: Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...etc. et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

141 - Le chauffeur/l'entreprise a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 1 site d'avis en ligne.

Oui Non

Sur déclaratif mais l'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

142 - Le chauffeur/l'entreprise exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction

notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

143 - La réponse apportée par le chauffeur/l'entreprise est constructive.

Oui Non Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'établissement est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Le suivi de la satisfaction

144 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe.

Oui Non

CRITÈRE CONFORMITÉ ÉCOUTE CLIENT. Exemples d'outils: questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, suivi des avis ou recommandations Facebook, borne...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client. Le livre d'or en texte libre n'est pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

145 - Les clients/visiteurs sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

Oui Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

146 - L'outil de recueil de la satisfaction est accessible dans une langue étrangère.

Oui Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel.

Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

147 - BONUS - L'outil de recueil et de mesure de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

BONUS - Noter Non mesuré si réponse négative. Item noté Non mesuré si adhésion. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Le suivi des réclamations

148 - Le chauffeur /l'entreprise a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui Non

CRITÈRE CONFORMITÉ ÉCOUTE CLIENT. A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La mise en oeuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

149 - Le chauffeur/l'entreprise accuse réception des réclamations dans un délai de 72 heures et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui Non Non Mesuré

CRITÈRE CONFORMITÉ ÉCOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

150 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non Non Mesuré

CRITÈRE CONFORMITÉ ÉCOUTECLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

151 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui Non Non Mesuré

CRITÈRE CONFORMITÉ ÉCOUTE CLIENT. L'établissement contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable dans son questionnaire de satisfaction. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

152 - Le chauffeur/l'entreprise a une connaissance fine de ses clientèles.

Oui Non Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

153 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

154 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées. Sur déclaratif. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

155 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.

Oui Non

Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

156 - Le personnel s'assure que l'ensemble du personnel (y compris stagiaires et bénévoles) est informé de la démarche qualité.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

157 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. . Sur déclaratif. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

158 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.

Oui Non Non Mesuré

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

159 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.

Oui Non Non Mesuré

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

160 - Si un plan d'actions a été établi suite au pré-audit ou à l'audit précédent, celui-ci a été complété.

Oui Non Non Mesuré

Item noté Non mesuré si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le Partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

161 - Il y a une identification des besoins de formation et des compétences.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le gestionnaire du site sur la gestion des ressources humaines et s'assure que les étapes d'identification des besoins ont bien été prises en considération. Registre des formations et /ou fiches de poste. contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

ANNEXE 2

MÉTHODOLOGIE D'AUDIT

Une évaluation Qualité Tourisme doit :

- être réalisée dans le cadre de visites mystères effectuées par des cabinets externes et indépendants:
 - sélectionnés par un Partenaire de la marque Qualité Tourisme, référencés sur le site des marques nationales du tourisme pour l'activité Voiture de Transport avec Chauffeur-Limousine, pour les établissements adhérents ou affiliés à ce Partenaire à une fréquence minimale de 3 ans, avec un audit intermédiaire à 18 mois;
 - ou référencés sur le site des marques nationales du tourisme pour les établissements autonomes à une fréquence minimale de 18 mois;
- sur la base de l'échantillonnage suivant les critères 56 à 135 sont alors vérifiés pour chaque chauffeur individuellement:
 - le 2^e CHAUFFEUR (de 5 à 10 Chauffeurs en CDI);
 - le 3^e CHAUFFEUR (de 11 à 20 Chauffeurs en CDI);
 - le 4^e CHAUFFEUR (de 21 à 30 Chauffeurs en CDI);
 - le 5^e CHAUFFEUR (31 à 50 Chauffeurs en CDI);
 - 10 % des employés pour les entreprises employant plus de 50 salariés;
- présenter un résultat supérieur ou égal à 85% pour tous les chauffeurs évalués, le calcul de la note s'effectuant de la façon suivante:
 - les critères de la famille « Savoir-faire savoir-être » contribuent à hauteur de 50 % de la note globale;
 - les critères de la famille « Qualité de la prestation » contribuent à hauteur de 30 % de la note globale;
 - les critères de la famille « Information Communication » contribuent à hauteur de 20 % de la note globale;
- comporter:
 - une date de visite mystère;
 - une date d'audit Web;
 - une date de demande info écrit (Français);
 - une date de demande info écrit (Autres langues);
 - une date de demande info tel (Français);
 - une date de débriefing dans les 7 jours maximum après la date de visite mystère;
 - les points forts;
 - les points d'amélioration;
- le rapport de visite doit comporter la mention « Votre établissement est conforme à l'écoute client »;
 - en utilisant les outils du Partenaire et/ou le questionnaire de satisfaction gratuit fourni par l'État (DGE) disponible sur le site des marques nationales du tourisme, pour un professionnel accompagné;
 - en utilisant ses outils propres ET le questionnaire de satisfaction gratuit fourni par l'État (DGE) disponible sur le site des marques nationales du tourisme, pour un professionnel autonome.

ANNEXE 3

Seules les candidatures des professionnels ayant accepté les conditions générales d'utilisation de la marque Qualité Tourisme peuvent être examinées :

- pour un professionnel autonome : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/conditions-contractuelles-marque-qualite-tourisme-professionnel-autonome> ;
- pour un professionnel accompagné : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/conditions-contractuelles-marque-qualite-tourisme-prof-accompagne>.

ANNEXE 4

COMPOSITION DU CRGM

Le comité régional de gestion de la marque (CRGM) Qualité Tourisme est présidé par l'État. Il se compose :

- de l'ensemble des Partenaires territoriaux reconnus de la marque Qualité Tourisme référencés sur le site des marques nationales du tourisme ;
- du Partenaire national de l'activité Voiture de transport avec chauffeur accompagnant le candidat, le cas échéant ;
- du comité régional du tourisme ;
- des comités départementaux du tourisme ;
- des chambres de commerce et d'industrie territoriales et régionale ;
- de la Fédération régionale des offices de tourisme et des syndicats d'initiatives.

Les modalités de vote sont précisées dans le règlement intérieur type du CRGM accessible sur le site des marques nationales du tourisme.

ANNEXE 5

LOGO DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME



Logo 1



Logo 2

Le logo 1 est obligatoire, il entoure le macaron VTC, ses dimensions sont les suivantes:
Hauteur 12,5cm / Largeur 10,3cm / Diagonale 12cm.
Le 2nd est apposé sur la lunette arrière.
Le diamètre est de 8,5 cm.

ANNEXE 6

MOTIFS DE RÉSILIATION DE PLEIN DROIT

L'usage de la marque Qualité Tourisme activité Voiture de transport avec Chauffeur - Limousine prend fin en cas de résiliation du droit d'usage pour les motifs suivants:

- non-respect de la fréquence des audits;
- non-respect du suivi qualité intermédiaire défini par le Partenaire de la Marque;
- non renouvellement de l'adhésion auprès du Partenaire sans souscrire aux obligations du Professionnel autonome;
- changement du représentant légal de l'entreprise;
- absence de mise en œuvre d'actions correctives décidées par le comité régional de gestion de la Marque dans le cadre d'un audit de renouvellement ou de l'étude de réclamations graves et sérieuses;
- absence de valorisation de la Marque sur les supports de promotion (papier ou électroniques);
- renoncement volontaire.