

Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme TM

Informations Établissement

Etablissement audité	Voiture transport avec Chauffeur (DOCID:qt89541)
Adresse	97630 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	Voiture transport avec Chauffeur
Filière	Voiture de transport avec chauffeur + Réassurance sanitaire
Partenaire(s)	DGE Mayotte

Informations Audit

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Adhésion
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	
Date de debriefing	
Commentaire sur l'audit	

Compte-rendu de l'audit

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

Audit Complet

EXERCICE DE L'ACTIVITE 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 1ère 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 RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

La prise de ligne

31 - L'appel doit aboutir avant la 5ème 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. Coef 3 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 - Réservation 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 48h. 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 bijou 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 communiquer ses coordonnées au client.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LE VEHICULE

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 1ère 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 - Etat extérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Carrosserie, accessoires, jantes, aucun organe d'éclairage n'est défaillant 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 évènement 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 - Etat 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

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

123 - Le chauffeur dispose d'un kit de nettoyage et d'un kit de secours (trousse médicale de base) ainsi que d'une bombe antirevaison 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 REGION

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

Le 2ème CHAUFFEUR (de 5 à 10 chauffeurs en CDI)

Tenue - 2ème chauffeur

136 - 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 bijou 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

138 - 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

139 - 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

140 - 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 - 2ème chauffeur

141 - Le chauffeur est ponctuel.

Oui Non Non Mesuré

Non Mesuré si visite sur site sans prise de rendez-vous. 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

142 - 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

143 - 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

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

144 - 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

145 - 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

146 - 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

147 - 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

148 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le type de véhicule - 2ème chauffeur

150 - 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

151 - Véhicule : 4 portes et 4 places minimum, du dernier modèle (hors restylage et véhicule d'exception), dans les 3 ans de la sortie officielle de ce dernier.

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

152 - Véhicule : de 5 ans maximum après leur 1ère 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

153 - 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

154 - 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

155 - 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 - 2ème chauffeur

156 - 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

157 - Etat extérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

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

158 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

159 - 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

160 - 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 - 2ème chauffeur

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

162 - 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

163 - Etat 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

164 - 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

165 - 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

166 - 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

167 - Les bouteilles d'eau vides sont triées

Oui Non Non Mesuré

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

168 - Un parapluie est disponible.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

169 - Présence d'au moins 2 types de chargeurs de téléphone.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

171 - Présence d'un module wi-fi.

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

Les bagages - 2ème chauffeur

172 - Coffre vidé, rangé et propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

174 - 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

175 - 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 Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Professionnalisme/Qualité de la conduite - 2ème chauffeur

176 - Le chauffeur s'assure du confort des passagers : il les questionne sur la température intérieure du véhicule souhaitée par eux et s'assure que celle-ci leur est agréable (entre 18°C et 23°C), selon demande des passagers.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

177 - 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

178 - 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

179 - 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

180 - 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

181 - 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

182 - 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

183 - 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

184 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Prise de congés - 2ème chauffeur

186 - 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

187 - 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

188 - 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

189 - 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

190 - 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

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

Oui Non Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

192 - 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

193 - 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

194 - 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

Préparation de la mission - 2ème chauffeur

195 - 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

196 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

197 - 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

198 - 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

199 - 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

200 - 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

201 - 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

202 - Le chauffeur dispose d'un téléphone mobile.

Oui Non Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

203 - Le chauffeur dispose d'un kit de nettoyage et d'un kit de secours (trousse médicale de base) ainsi que d'une bombe antirevaison 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

204 - 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 - 2ème chauffeur

205 - 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

206 - 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 - 2ème chauffeur

207 - 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

208 - 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 4 Famille Qualité de la prestation

209 - 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

210 - 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

211 - 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

212 - 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

213 - 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

214 - 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

215 - 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

216 - 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

217 - 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

218 - 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 COMPLEMENTAIRES

Espace d'accueil (si existant)

219 - 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 QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

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

Oui Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE 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.

221 - 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.

222 - 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.

223 - 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

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

Oui Non

CRITERE CONFORMITE ECOUTE 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.

225 - 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.

226 - 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.

227 - 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

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE 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.

230 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE CLIENT. 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.

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

Oui Non Non Mesuré

CRITERE CONFORMITE ECOUTE 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)

232 - 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.

233 - 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

234 - 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

235 - 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.

236 - 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

237 - 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

238 - 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.

239 - 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

240 - 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.

241 - 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

REASSURANCE SANITAIRE

Information amont Covid-19

242 - Les mesures sanitaires sont précisées sur l'outil numérique pour informer les clients en amont de leur séjour/visite.

Oui Non

Assurer une communication claire sur l'ensemble des mesures de prévention contre le COVID-19 mises en place dans les structures sur le site internet de la structure ou présence sur un réseau social

243 - Les mesures sanitaires précisées sur l'outil numérique sont traduites

Oui Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

244 - Les principaux aménagements et restrictions de l'offre dus à la mise en oeuvre des mesures sanitaires sont précisés sur l'outil numérique

Oui Non Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

Information sur site Covid-19

245 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont affichées dans le véhicule

Oui Non Non Mesuré

246 - Les modalités d'accueil et les consignes pour le client sont traduites

Oui Non Non Mesuré

Pictos autorisés

Distanciation physique

247 - Un séparateur entre les places avants et les places arrières pour réduire les flux de circulation d'air et les contacts directs est disponible

Oui Non Non Mesuré

Constat visuel de la mise en place de toutes barrières physiques complémentaires.

Gestes barrière client

248 - Les objets pouvant être touchés par plusieurs personnes ne sont pas mis à disposition du client

Oui Non Non Mesuré

Journaux, dépliants réutilisables, brochures touristiques...

249 - Le chauffeur porte un masque

Oui Non Non Mesuré

Dans tous les cas de risque de rupture des règles de distanciation physique sauf dispositif physique type pareflex à l'accueil par exemple. Restauration: port du masque obligatoire pour le service et pas de gants.

250 - Les passagers de plus de 11 ans portent un masque

Oui Non Non Mesuré

Dans tous les cas de risque de rupture des règles de distanciation physique sauf dispositif physique type pareflex à l'accueil par exemple. Restauration: port du masque obligatoire pour le service et pas de gants.

251 - Mise à disposition des clients de masques

Oui Non Non Mesuré

252 - Mise à disposition des clients du gel hydroalcoolique

Oui Non Non Mesuré

253 - Laisser le choix aux clients d'installer ou pas un séparateur entre les places avant et les places arrières

Oui Non Non Mesuré

254 - Il est conseillé d'appliquer les recommandations nationales du protocole de déconfinement des transports phase 3, Fiche 5.

Oui Non Non Mesuré

Aérer le plus fréquemment possible, de ne pas manger à bord, les clients emportent leurs déchets...

255 - Lorsqu'un transport collectif, type minibus, est proposé, le port du masque est obligatoire pour les passagers et le conducteur.

Oui Non Non Mesuré

256 - Lorsqu'un transport collectif est proposé, une distanciation entre les passagers ou groupes de passagers voyageant ensemble doit être mise en œuvre.

Oui Non Non Mesuré

Aucun passager ne s'assoit à côté du conducteur sauf dans les véhicules qui disposent de 3 places à l'avant auquel cas le passager peut se placer à côté de la fenêtre. Lorsque le conducteur est séparé des passagers par une paroi transparente fixe ou amovible, deux passagers sont admis sur chaque rangée de sièges arrières. Cette limitation ne s'applique pas lorsque les passagers appartiennent à un même foyer ou à un même groupe de passagers voyageant ensemble, c'est-à-dire ayant commandé ensemble la course, ni à l'accompagnant d'une personne handicapée. Lorsque le conducteur n'est pas séparé des passagers par une paroi transparente fixe ou amovible, la première rangée de passagers est occupée par un seul passager, la suivante par deux passagers.

Respect des consignes

257 - Le chauffeur s'assure que les règles et les bonnes pratiques définies sont bien respectées par les clients

Oui Non Non Mesuré

En cas de non respect, le personnel rappelle les consignes aux personnes concernées et s'assurent de leur bonne application avec bienveillance et pédagogie.

Règles d'hygiène

258 - Les règles d'hygiène habituelles sont renforcées.

Oui Non

Elles se traduisent par un plan de nettoyage adapté à la prévention du risque COVID 19 et des procédures spécifiques pour le nettoyage du linge, serviettes, tenues de travail et autres vêtements (une température adaptée + utilisation des produits de nettoyage et de désinfection préconisés chapitre 7 du Protocole national de déconfinement) et une adaptation de l'organisation du nettoyage conformément aux fiches métier du ministère du travail (femme de chambre, cuisine, service en salle) + fréquence lavage de main définie + port masque charlotte en cuisine. Il convient de réaliser un nettoyage par détergent au minimum quotidien des sols et une désinfection pluriquotidienne des surfaces les plus fréquemment touchées par les personnes. Une attention particulière doit être accordée aux toilettes, en prévoyant un nettoyage/désinfection adéquat de ceux-ci (avec mise à disposition de savon, de serviettes à usage unique et d'une poubelle à régulièrement vider). Caveaux : Nettoyer et désinfecter régulièrement en particulier le comptoir, les tables, les crachoirs, les verres utilisés pour le service (eau chaude 60 °C mini et détergent classique, cycle long de lavage)

259 - Un plan de nettoyage avec périodicité est suivi et établi

Oui Non

Le plan précise la fréquence de nettoyage qui est supérieure à la moyenne : des surfaces de travail, des équipements de travail, des poignées de portes et boutons, zones de paiement, rampes d'escaliers, ascenseurs, matériels, plus généralement de tout objet et surface... susceptible d'avoir été contaminé (en contact avec les mains), équipements de travail communs et collectifs (machines à café, ...). Pour nettoyer les surfaces, il conviendra d'utiliser des produits contenant un tensioactif (solubilisant les lipides) présent dans les savons, les dégraissants, les détergents et les détachants. Outre son activité de dégraissage des surfaces, le tensioactif va également dégrader les lipides de l'enveloppe du virus SRAS-CoV-2 et ainsi l'inactiver. Ces produits de nettoyage pourront donc être utilisés pour l'entretien quotidien des locaux après le retour de personnels.

260 - Des actions spécifiques de désinfection sont programmées avec des modalités qui dépendent de la fréquence et de l'utilisation des objets potentiellement contaminés (les poignées de portes, les boutons d'ascenseurs, les casques audios, les lunettes 3D, audioguides, tablettes, tourniquets ...)

Oui Non

Ex LDV : mettre en place un nettoyage renforcé des espaces d'accueil, des boutiques, des sanitaires, des ateliers, avec traçage, des supports de médiation susceptibles d'être touchés, des audioguides s'ils sont maintenus par le passage d'un spray adapté avec un papier type essuie-tout ou des lingettes qui permettent de détruire les bactéries et les virus. Des actions spécifiques de désinfection sont programmées. Pour les sorties nature : proposer du matériel d'observation en désinfectant avant chaque utilisation et/ou Plastifier les documents papiers qui seront nettoyés après chaque sortie (qui seront mis dans un sac plastique jusqu'à la prochaine désinfection). VTC : Désinfection du véhicule après chaque course/ désinfection approfondie après chaque course.

Engagement de la direction

261 - La direction nomme un référent «protocole sanitaire»

Oui Non

La direction nomme un référent «protocole sanitaire» qui s'assure de la mise à jour et du respect des règles et bonnes pratiques au sein de chaque établissement. Il s'assure de la retranscription opérationnelle du plan de sécurité sanitaire COVID-19, supervise au quotidien la bonne application des mesures, traite de la gestion des aléas.

262 - La direction a pris connaissance du protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés, des fiches métiers du ministère du Travail applicables à son activité, du protocole de sa filière rédigé par son OP.

Oui Non

263 - La direction fournit les moyens nécessaires pour s'assurer de la maîtrise du risque Covid-19

Oui Non

"Présence des équipements de prévention et de protection et gestion des stocks (masques, gants, charlottes...); Organisation de réunion d'équipe quotidienne ou régulière pour la gestion de la situation sanitaire, à partir d'un volume de salariés à définir. La fréquence des réunions est adaptée aux éventuelles rotations d'équipes."

264 - Les actions correctives suite aux remontées d'équipe et aux retours clients sont mises en place

Oui Non

Communication des règles au personnel

265 - Les règles et bonnes pratiques sont affichées pour le personnel

Oui Non

Rappel du socle de déconfinement+ affichage plan de circulation+ affichage procédure nettoyage + plan de désinfection, des plannings d'arrivée+gestion procédure livraison+ gestion salle repos/ vestiaires. Renvoi fiches ministère travail +Protocole national de déconfinement +protocoles par filière.

266 - Les analyses de risques réglementaires sur la santé sécurité du personnel sont mises à jour pour intégrer le risque Covid-19 .

Oui Non

Mise à jour DUERP.

267 - Le personnel est sensibilisé et formé aux règles et bonnes pratiques du protocole sanitaire

Oui Non

Utilisation de E learning génériques et/ou sensibilisation...Des formations complémentaires propres à chaque établissement pourront effectuées en complément

Gestion des cas suspects et avérés

268 - Le référent sanitaire connaît la procédure en cas de contamination.

Oui Non

Rappel : protocole national de déconfinement Chapitre VI – Le protocole de prise en charge d'une personne symptomatique et de ses contacts rapprochés