

Évaluation en vue de l'obtention du label Destination d'Excellence



L'établissement

Désignation	Voiture de Transport avec Chauffeur (VTC) (DOCID:qt323753)
Adresse	75003 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	***
Filière	Voiture de transport avec chauffeur
Partenaire(s)	

L'évaluation

Organisme évaluateur	
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'évaluation



Compte-rendu de l'évaluation

Rapport de visite

Points forts

Points d'amélioration

EVALUATION COMPLETE

EXERCICE DE L'ACTIVITE DEPUIS TROIS ANS

Existence depuis 3 ans

1 - BONUS - La structure existe depuis trois ans.

Oui Non concerné

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

PROMOTION ET COMMUNICATION

Le site internet

2 - La structure possède un site internet dédié.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un site internet propre à l'entreprise et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'entreprise. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

3 - Une réservation par voie numérique est possible.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

4 - Le site internet est bien référencé.

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Le référencement est efficace : le nom de l'entreprise apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de la structure et ville. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Le site internet donne envie de fréquenter l'entreprise. Evaluation de la qualité des photos, bon affichage des pages, absence de faute d'orthographe, absence de lien qui n'aboutit pas, navigation aisée et accès rapide aux informations principales, etc. Le site internet est consultable sur smartphone et/ou tablette. Constat visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

6 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : nom, adresse physique, N° téléphone, adresse de messagerie de l'entreprise (contact, accueil, information), et présentent 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.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de site internet. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

8 - Les informations relatives aux modalités de réservation et d'annulation sont facilement accessibles.

Oui Non Non concerné

Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de site internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

11 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur le site internet.

Oui Non Non concerné

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

12 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, la démarche Destination d'Excellence est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Destination d'Excellence.

Oui Non Non concerné

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

Présence numérique : visibilité et référencement

13 - Les informations relatives à l'entreprise sont disponibles sur au moins un moteur de recherche et sont complètes et actualisées.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : Google, pages jaunes partie gratuite, etc. L'outil de référencement gratuit est au choix du professionnel. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

14 - La page dédiée à l'entreprise sur le réseau social choisi par le professionnel est animée et actualisée.

Oui Non Non concerné

A minima une publication mensuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

15 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le label Destination d'Excellence est valorisé sur le réseau social choisi par le professionnel.

Oui Non Non concerné

A minima une publication annuelle. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

L'outil de communication

16 - L'outil de communication est complet, attractif et actualisé : l'adresse, le site internet, le courriel et le numéro de téléphone, les périodes d'ouverture, les tarifs, moyens de paiement acceptés, accueil des personnes en situation de handicap, services annexes (prêt de matériel, transport, etc.).

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas d'outil de communication. Le site internet ne permet pas de valider ce critère. La présentation des tarifs et des horaires d'ouverture sur un outil séparé est accepté. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Information Communication.

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

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

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. A minima la présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

19 - RENOUELEMENT : Le logo Destination d'Excellence est présent sur un outil de communication.

Oui Non Non concerné

Non concerné en cas d'adhésion. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

La prise de ligne

20 - L'appel doit aboutir avant la 5ème sonnerie.

Oui Non

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

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

Oui Non Non concerné

""Nom de l'entreprise, bonjour"". Non concerné si pas de réponse. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre."

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si pas de mise en attente ou si absence de réponse. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

23 - 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 concerné possible. Utilisation des civilités. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Le traitement de la demande / la réservation

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

Oui Non

Tous les modes de réservation et de devis doivent être possibles. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

29 - Pour toutes demandes de devis et/ou de commandes par téléphone, 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 concerné

Par catégorie, on entend berline éco, de luxe, minibus/mini van, etc. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

30 - 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 concerné

Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

32 - 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 concerné

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

33 - Réserveur 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. Constat à distance. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Le répondeur (toléré uniquement pour les artisans)

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

Oui Non

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Constat à distance. Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

La demande d'information écrite

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

38 - Lors d'une demande d'information en langue étrangère, la réponse est personnalisée et correspond à la demande.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

39 - Lors d'une demande d'information, la réponse mentionne le logo Destination d'Excellence dans la signature.

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

41 - 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 concerné

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

La contractualisation

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

LE CHAUFFEUR

Tenue du chauffeur

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

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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 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 concerné possible en cas de positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

- Oui Non

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

46 - L'apparence des chauffeurs est soignée.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

47 - 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

Le chauffeur ne porte pas de manteau ou imperméable par-dessus sa veste au poste de conduite. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

- Oui Non

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

Accueil prise en charge

49 - Le chauffeur est ponctuel.

- Oui Non

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 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

51 - 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

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

52 - 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 concerné

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

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

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

55 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

56 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

LE VEHICULE

Le type de véhicule

58 - Les véhicules électriques ou hybrides doivent satisfaire aux critères de longueur minimale (4,5 m).

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

Extérieur du véhicule

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

62 - Etat extérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

63 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

65 - En cas de présence d'autre signe distinctif (stickers, identification de la société, label qualité, etc.), 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Confort du véhicule

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

Oui Non

Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

67 - Propreté intérieure du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

68 - Etat intérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

69 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

71 - Les bouteilles d'eau vides laissées par le client sont triées.

Oui Non

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

72 - Un parapluie est disponible.

Oui Non

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

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

Oui Non

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

74 - Présence de tablettes chargées.

Oui Non

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

75 - Présence d'un module Wi-Fi.

Oui Non

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

Les bagages

76 - Coffre vidé, rangé et propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

LA PRESTATION

Professionalisme/Qualité de la conduite

80 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

83 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

84 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

87 - Le chauffeur est capable de tenir une conversation 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, etc.). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

88 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Le chauffeur respecte les protocoles d'usage dans la mesure où la sécurité est respectée (les dames d'abord, etc. ou en présence d'un voiturier prenant en charge cette tâche pour le passager arrière). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

93 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

96 - 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

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

97 - 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.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

ORGANISATION DES MISSIONS

Préparation de la mission

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

99 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

100 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

101 - 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 d'au moins 50%.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

103 - 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

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

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Fin de la mission (artisans non concernés)

106 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

107 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

LA VALORISATION DE LA REGION

La valorisation de la région

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

Oui Non

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.

109 - 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

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

110 - Le chauffeur peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui Non

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

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

Tenue - 2ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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 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 concerné possible en cas de positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

118 - L'apparence des chauffeurs est soignée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

119 - 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

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.

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

Oui Non

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

Accueil prise en charge - 2ème chauffeur

121 - Le chauffeur est ponctuel.

Oui Non

Non concerné 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.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

123 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

124 - 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 concerné

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

127 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

128 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

Le type de véhicule - 2ème chauffeur

130 - Les véhicules électriques ou hybrides doivent satisfaire aux critères de longueur minimale (4,5 m).

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non concerné

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

Extérieur du véhicule - 2ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

134 - Etat extérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

135 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

137 - En cas de présence d'autre signe distinctif (stickers, identification de la société, label qualité, etc.), 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Confort du véhicule - 2ème chauffeur

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

Oui Non

Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

139 - Propreté intérieure du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

140 - Etat intérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

141 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

143 - Les bouteilles d'eau vides laissées par le client sont triées

Oui Non

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

144 - Un parapluie est disponible.

Oui Non

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

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

Oui Non

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

146 - Présence de tablettes chargées.

Oui Non

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

147 - Présence d'un module Wi-Fi.

Oui Non

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

Les bagages - 2ème chauffeur

148 - Coffre vidé, rangé et propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

151 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Professionalisme/Qualité de la conduite - 2ème chauffeur

152 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

155 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

156 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

- Oui Non

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

158 - 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 artisanats, et veille aux détaxes si besoin.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

159 - 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, etc.). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

160 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

- Oui Non

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

Prise de congés - 2ème chauffeur

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

- Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Le chauffeur respecte les protocoles d'usage dans la mesure où la sécurité est respectée (les dames d'abord, etc. ou en présence d'un voiturier prenant en charge cette tâche pour le passager arrière). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

- Oui Non

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

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

- Oui Non

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

165 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

- Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

168 - 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

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

169 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

170 - 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 de la plateforme de gestion des labels.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Affichage indiquant l'existence du questionnaire de la plateforme des labels du tourisme valide le critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Préparation de la mission - 2ème chauffeur

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

172 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

173 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

174 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

176 - 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

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

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

178 - Le chauffeur dispose d'un téléphone mobile.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Fin de la mission - 2ème chauffeur

180 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

181 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

La valorisation de la région - 2ème chauffeur

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

Oui Non

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.

183 - 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

L'auditeur questionne le chauffeur sur un service de proximité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 4. Famille Qualité de la prestation.

184 - Le chauffeur peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui Non

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

Le 3ème CHAUFFEUR (de 11 à 20 chauffeurs en CDI)

Tenue - 3ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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 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 concerné possible en cas de positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

192 - L'apparence des chauffeurs est soignée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

193 - 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

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.

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

Oui Non

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

Accueil prise en charge - 3ème chauffeur

195 - Le chauffeur est ponctuel.

Oui Non

Non concerné 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.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

197 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

198 - 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 concerné

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

201 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

202 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

Le type de véhicule - 3ème chauffeur

204 - Les véhicules électriques ou hybrides doivent satisfaire aux critères de longueur minimale (4,5m).

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

Extérieur du véhicule - 3ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

208 - Etat extérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

209 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

211 - En cas de présence d'autre signe distinctif (stickers, identification de la société, label qualité, etc.), 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Confort du véhicule - 3ème chauffeur

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

Oui Non

Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

213 - Propreté intérieure du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

214 - Etat intérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

215 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

217 - Les bouteilles d'eau vides laissées par le client sont triées.

Oui Non

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

218 - Un parapluie est disponible.

Oui Non

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

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

Oui Non

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

220 - Présence de tablettes chargées.

Oui Non

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

221 - Présence d'un module Wi-Fi.

Oui Non

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

Les bagages - 3ème chauffeur

222 - Coffre vidé, rangé et propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

225 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Professionalisme/Qualité de la conduite - 3ème chauffeur

226 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

229 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

230 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

232 - 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 artisanats, et veille aux détaxes si besoin.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

233 - 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.

234 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

Prise de congés - 3ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Le chauffeur respecte les protocoles d'usage dans la mesure où la sécurité est respectée (les dames d'abord, etc. ou en présence d'un voiturier prenant en charge cette tâche pour le passager arrière). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

239 - 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 concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

242 - 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

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

243 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

244 - 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 de la plateforme de gestion des labels.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Affichage indiquant l'existence du questionnaire de la plateforme de gestion des labels valide le critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Préparation de la mission - 3ème chauffeur

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

246 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

247 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

248 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

250 - 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

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

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

252 - Le chauffeur dispose d'un téléphone mobile.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Fin de la mission - 3ème chauffeur

255 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

256 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

La valorisation de la région - 3ème chauffeur

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

Oui Non

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.

258 - 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

L'auditeur questionne le chauffeur sur un service de proximité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 4. Famille Qualité de la prestation.

259 - Le chauffeur peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui Non

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

Le 4ème CHAUFFEUR (de 21 à 30 chauffeurs en CDI)

Tenue - 4ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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 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 concerné possible en cas de positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

267 - L'apparence des chauffeurs est soignée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

268 - 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

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.

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

Oui Non

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

Accueil prise en charge - 4ème chauffeur

270 - Le chauffeur est ponctuel.

Oui Non

Non concerné 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.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

272 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

273 - 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 concerné

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

276 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

277 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

Le type de véhicule - 4ème chauffeur

279 - Les véhicules électriques ou hybrides doivent satisfaire aux critères de longueur minimale (4,5m).

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

Extérieur du véhicule - 4ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

283 - Etat extérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

284 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

286 - En cas de présence d'autre signe distinctif (stickers, identification de la Société, label qualité, etc.), 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Confort du véhicule - 4ème chauffeur

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

Oui Non

Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

288 - Propreté intérieure du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

289 - Etat intérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

290 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

292 - Les bouteilles d'eau vides laissées par le client sont triées

Oui Non

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

293 - Un parapluie est disponible.

Oui Non

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

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

Oui Non

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

295 - Présence de tablettes chargées.

Oui Non

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

296 - Présence d'un module Wi-Fi.

Oui Non

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

Les bagages - 4ème chauffeur

297 - Coffre vidé, rangé et propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

300 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Professionalisme/Qualité de la conduite - 4ème chauffeur

301 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

304 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

305 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

307 - 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 artisanats, et veille aux détaxes si besoin.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

308 - 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, etc.). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

309 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

Prise de congés - 4ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Le chauffeur respecte les protocoles d'usage dans la mesure où la sécurité est respectée (les dames d'abord, etc. ou en présence d'un voiturier prenant en charge cette tâche pour le passager arrière). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

314 - 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 concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

317 - 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

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

318 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

319 - 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 de la plateforme de gestion des labels.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Affichage indiquant l'existence du questionnaire de satisfaction de la plateforme de gestion des labels valide le critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Préparation de la mission - 4ème chauffeur

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

321 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

322 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

323 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

325 - 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

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

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

327 - Le chauffeur dispose d'un téléphone mobile.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Fin de la mission - 4ème chauffeur

330 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

331 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

La valorisation de la région - 4ème chauffeur

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

Oui Non

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.

333 - 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

L'auditeur questionne le chauffeur sur un service de proximité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 4. Famille Qualité de la prestation.

334 - Le chauffeur peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui Non

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

Le 5ème CHAUFFEUR (31 à 50 chauffeurs en CDI)

Tenue - 5ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

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 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 concerné possible en cas de positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

342 - L'apparence des chauffeurs est soignée.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

343 - 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

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.

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

Oui Non

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

Accueil prise en charge - 5ème chauffeur

345 - Le chauffeur est ponctuel.

Oui Non

Non concerné 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.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

347 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

348 - 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 concerné

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

351 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

352 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

Le type de véhicule - 5ème chauffeur

354 - Les véhicules électriques ou hybrides doivent satisfaire aux critères de longueur minimale (4,5m).

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

Extérieur du véhicule - 5ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

358 - Etat extérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

359 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

361 - En cas de présence d'autre signe distinctif (stickers, identification de la Société, label qualité, etc.), 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication.

Confort du véhicule - 5ème chauffeur

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

Oui Non

Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

363 - Propreté intérieure du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

364 - Etat intérieur du véhicule.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

365 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

367 - Les bouteilles d'eau vides laissées par le client sont triées.

Oui Non

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

368 - Un parapluie est disponible.

Oui Non

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

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

Oui Non

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

370 - Présence de tablettes chargées.

Oui Non

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

371 - Présence d'un module Wi-Fi.

Oui Non

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

Les bagages - 5ème chauffeur

372 - Coffre vidé, rangé et propre.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

375 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

Professionalisme/Qualité de la conduite - 5ème chauffeur

376 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

379 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

380 - 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 Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

382 - 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 artisanats, et veille aux détaxes si besoin.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

383 - 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.

384 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

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

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

Oui Non

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

Prise de congés - 5ème chauffeur

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

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant

Le chauffeur respecte les protocoles d'usage dans la mesure où la sécurité est respectée (les dames d'abord, etc. ou en présence d'un voiturier prenant en charge cette tâche pour le passager arrière). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

389 - 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 concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non

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

392 - 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

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

393 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

394 - 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 de la plateforme de gestion des labels.

Oui Non

Pas de Non concerné possible. Affichage indiquant l'existence du questionnaire de satisfaction de la plateforme de gestion des labels valide le critère. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Préparation de la mission - 5ème chauffeur

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

396 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

397 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

398 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

400 - 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

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

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

402 - Le chauffeur dispose d'un téléphone mobile.

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Fin de la mission - 5ème chauffeur

405 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

406 - 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

Debriefing chauffeur. Non Rattrapable. Coef 1. Famille Qualité de la prestation.

La valorisation de la région - 5ème chauffeur

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

Oui Non

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.

408 - 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

L'auditeur questionne le chauffeur sur un service de proximité. Contrôle visuel. Non Rattrapable. Coef 4. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non

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

Le 4ème CHAUFFEUR (de 21 à 30 chauffeurs en CDI)

La valorisation de la région - 4ème chauffeur

410 - Le chauffeur peut informer les clientèles sur les contraintes de gestion des flux pour les sites connaissant des pics de fréquentation.

Oui Non

L'auditeur questionne le réceptionniste sur un lieu de visite emblématique du territoire. Constat visuel. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Le 5ème CHAUFFEUR (31 à 50 chauffeurs en CDI)

La valorisation de la région - 5ème chauffeur

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non

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

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

Oui Non concerné

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

ORGANISATION DES MISSIONS

Facturation

415 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

416 - 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 Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

Espace d'accueil (si existant)

417 - BONUS - La structure dispose d'un espace d'accueil.

Oui Non concerné

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

L'ECOUTE CLIENT

Le suivi de l'e-réputation

418 - Le chauffeur / l'entreprise prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.

Oui Non

CRITERE OBLIGATOIRE 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. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

419 - Le chauffeur / l'entreprise a revendiqué la fiche de son chauffeur / l'entreprise sur au moins 2 sites d'avis en ligne.

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Non concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Non concerné 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). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non concerné

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'entreprise est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Le suivi de la satisfaction

422 - Au moins un outil de recueil de la satisfaction existe.

Oui Non

CRITERE OBLIGATOIRE 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 de l'application de gestion des labels, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, etc. Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client et de personnaliser les réponses. Le livre d'or en texte libre et l'utilisation des « pouces levés » sans réponse circonstanciée ne sont pas un outil de recueil et de mesure. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

423 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction.

Oui Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (Facebook) sur le site internet du pro, sans préciser qu'il s'agit d'un outil de recueil de la satisfaction ou d'avis ne permet pas de valider le critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

424 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client de l'application de gestion des labels 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.

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

Oui Non concerné

Bonus - Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

Le suivi des réclamations

426 - 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.

427 - 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 concerné

CRITERE OBLIGATOIRE 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 concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Non concerné 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) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

428 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui Non Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Non concerné possible dans le cas d'une création / reprise récente de l'entreprise. Non concerné 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.

429 - Le chauffeur / l'entreprise apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui Non Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'entreprise contacte le client qui mentionne 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. Non concerné 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 5 employés ou plus)

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

Oui Non Non concerné

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

431 - 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 concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Non concerné 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.

433 - Un référent qualité est identifié dans l'entreprise.

Oui Non

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



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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

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

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

Oui Non Non concerné

Non concerné si adhésion ou si absence de plan d'actions fourni par le partenaire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui Non Non concerné

Non concerné 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.

ACCESSIBILITE

Accessibilité

440 - L'entreprise a une offre PMR.

Oui Non concerné

Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

441 - Le chauffeur a suivi une formation TPMR.

Oui Non concerné

Rattrapable. Coef 3. Famille Accessibilité.

CONDUITE ECORESPONSABLE

Conduite ecoresponsable

442 - Le ou les chauffeurs ont suivi un stage d'écoconduite.

Oui Non

Contrôle par le conseiller. Coef 1. REF NQT : 2.1

FLOTTE ECORESPONSABLE

Flotte ecoresponsable

443 - La capacité du véhicule est adaptée au nombre de personnes transportées ou au volume des bagages.

Oui Non

Exemple : un van n'est pas proposé pour un client seul. Coef 3.

444 - Le véhicule n'est pas un SUV.

Oui Non

Coef 9.

445 - Sauf artisan, la flotte est constituée à 60% de véhicules hybrides (non rechargeables) ou électriques.

Oui Non Non concerné

Coef 9.

COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

446 - Au moins un appareil multifonction existe (imprimante, scan, copieur, fax) ou flexibles (tablette/ PC) afin d'éviter les achats inutiles.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. La priorité est donc de limiter le nombre d'appareils. Contrôle par l'auditeur sur site ou autre élément de preuve. Coef 1.

447 - L'entreprise veille à prolonger le plus possible la durée de vie des appareils et à ne pas les remplacer trop vite par des neufs, ou achète du matériel reconditionné.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Exemple : absence de contrat de renouvellement automatique, liste de réparateurs préparée par le partenaire. Bon à savoir : C'est la fabrication des appareils numériques qui impacte le plus le climat et les ressources (la fabrication d'un appareil a un impact carbone jusqu'à 10 fois supérieur à la consommation électrique de l'appareil sur sa durée de vie). Un autre impact important réside dans le traitement des déchets électriques et électroniques. Attestation du candidat. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

448 - BONUS - Pour les équipements informatiques ou numériques, l'entreprise privilégie les matériels porteurs d'un éco-label : Ecolabel Européen, TCO, EPEAT, etc.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Principaux labels : TCO (écrans, ordinateurs, serveurs, tablettes, etc.), cette certification comporte des critères environnementaux tels que l'approvisionnement responsable en minéraux et sociaux tels que le respect des conventions internationales du travail. Ecolabel Européen : label peu répandu mais basé sur l'Analyse du Cycle de Vie. EPEAT : critères de consommation d'énergie, absence de substances dangereuses, durée de vie du matériel. Le label EnergyStar, très répandu, qui porte exclusivement sur la consommation, n'entre pas dans la liste des ecolabels reconnus dans ce critère. Mode d'évaluation : factures. Pièces justificatives : photos. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

449 - Le site internet de l'entreprise obéit aux principes de sobriété numérique par des visuels optimisés : poids des photos réduit, vidéos courtes, fichiers compressés, etc.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'impact carbone du numérique est en majorité dû aux échanges et stockages de données mobiles, et parmi celles-ci 60% sont des vidéos en ligne, qui génèrent 305 millions de tonnes de CO2/an soit l'équivalent des émissions carbone de l'Espagne (données 2019). Attestation du prestataire du site internet. 2 actions et plus = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Aucune action = Insatisfaisant. Coef 1.

450 - L'entreprise pratique la dématérialisation dans son fonctionnement administratif et RH (feuilles de paie, devis, bons de commande, factures, contrats, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : La dématérialisation réduit l'empreinte carbone des entreprises par une diminution de l'usage des transports et du papier. Elle assure une meilleure traçabilité des courriers et des documents et l'entreprise peut s'affranchir en partie des problématiques liées à l'archivage et au stockage de l'information papier. Attestation du dirigeant sur les éléments dématérialisation des pratiques. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

451 - L'entreprise privilégie les supports d'informations numériques (écran, QR code, etc.) plutôt qu'imprimés (plaquettes, cartes/menus et tout autre document jetable remis au client).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de supports d'informations numériques permet de considérablement réduire les impressions, l'utilisation d'encre ou de papiers et par conséquent les déchets. Un QR code dynamique par exemple se met à jour automatiquement à chaque changement, sans avoir de réimpression à faire, ni pour les cartes, ni pour le QR Code. Contrôle de l'auditeur sur site ou sur justificatif à distance. Totalement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

Documents imprimés

452 - L'impression de documents promotionnels est limitée et réservée aux informations amenées à avoir une durée de vie longue et à être manipulés par un grand nombre de personnes.

Oui Non Non concerné

Exemple : une seule édition par an. Bon à savoir : Le format numérique sera préféré pour les informations à durée de vie courte ou vers une cible restreinte. Attestation du dirigeant. Coef 1.

453 - Pour ses imprimantes, l'entreprise a un contrat de collecte et de remplissage des cartouches et/ou utilise des imprimantes « jet d'encre » à réservoir remplissable

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, préserve ou améliore le climat social avec un effet sur l'attraction et le confort de la clientèle. Certaines actions sont réglementées (cf. URSSAF pour valeur de l'avantage en nature de nourriture ou de logement soumis à cotisations) ou récompensées par des exonérations (titres restaurants, chèques vacances). Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3.

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

454 - BONUS - L'entreprise propose à son personnel ou ses saisonniers des prestations sociales allant au-delà de la réglementation applicable, telles que : repas ou chèques repas, fourniture des vêtements de travail ou uniformes, possibilité de jours de congés consécutifs, congés de formation, communication de planning un mois à l'avance, chèques vacances, hébergement sur place ou facilité grâce au partenariat avec les collectivités territoriales, maintien de la mutuelle hors saison pour les saisonniers.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Ces actions contribuent à faciliter le recrutement et la fidélisation, réduisent les cotisations pour accidents du travail ou maladies professionnelles. L'identification des actions prioritaires par l'entreprise est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'entreprise peuvent faire l'objet de subventions importantes de l'assurance maladie (CARSAT), faciles à obtenir pour certains risques et certains matériels prédéfinis. La formation du personnel en matière de santé et sécurité (moyens au choix de l'employeur) fait partie des obligations de l'employeur au regard du code du travail. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle par l'auditeur sur site. Maximum 3 actions. Coef 3.

455 - BONUS - L'entreprise a mis en place des actions concrètes en matière d'égalité F/H et de lutte contre les discriminations et le harcèlement (règlement intérieur, livret d'accueil, affichage, état des lieux égalité F/H).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont des obligations en matière d'égalité professionnelle entre femmes et hommes. Exemple d'action : lors de la signature du contrat de travail, remise d'un livret d'accueil avec règlement intérieur précisant les situations s'apparentant au sexisme ou au harcèlement et qui contacter en cas de problème. Comment obtenir facilement un état des lieux : un diagnostic égalité professionnelle est disponible gratuitement pour les PME de 20 à 49 salariés, suite à la déclaration DSN. Produit automatiquement à partir des données déclarées dans la DSN (souvent via net-entreprise), il se présente sous forme d'un tableau de synthèse et est téléchargeable directement dans votre espace net-entreprise ou auprès de votre expert comptable. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Coef 3.

456 - BONUS - A poste équivalent entre les femmes et les hommes, il n'y a pas de différences de rémunération, ni d'accès à la promotion ou à la formation.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Créé par la loi du 5 septembre 2018 pour la Liberté de choisir son avenir professionnel, l'Index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes formalise une mesure des inégalités femmes-hommes dans le monde professionnel à partir de cinq indicateurs : écart de rémunérations hommes-femmes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations. Attestation du dirigeant. Coef 3.

457 - BONUS - L'entreprise est engagé dans une politique d'insertion (apprentissage, retour à l'emploi), et mène des actions d'aide aux personnes en difficulté (ESAT, économie sociale et solidaire).

Oui Non concerné

Bon à savoir : En travaillant avec les PLIE (Plans Locaux pluriannuels pour l'insertion et l'Emploi), en leur communiquant les fiches de postes et/ou besoins en recrutement, les structures suivent des personnes particulièrement éloignées de l'emploi pour diverses raisons, mais souvent très volontaires et avec une grande envie d'apprendre. Bon à savoir : Exemples : accueil de chantiers d'insertion (entretien espaces verts, etc.), prestations externalisées à un ESAT (blanchisserie, repassage), vente de produits confectionnés par un atelier d'insertion local, etc. Mode d'évaluation : Contrôle par l'auditeur sur site / production d'un justificatif. Coef 3.

458 - BONUS - Des rendez-vous entre la direction et les salariés afin d'optimiser le dialogue sont organisés chaque année.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Ces rendez-vous permettent de croiser les besoins de l'entreprise et les souhaits des salariés et fixer un cap en collectif. Mode d'évaluation : Attestation du dirigeant. Contrôle par l'auditeur sur site ou compte rendu de réunion. Coef 1.

459 - BONUS - Un questionnaire de climat social anonyme est rempli chaque année par les salariés.

Oui Non concerné

Non obligatoire pour les artisans. Mode d'évaluation : Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Coef 3.

CONSOMMATION D'EAU

Diminuer la demande et récupérer la ressource

460 - L'entreprise a mis en place une gestion économe de l'eau, en particulier pour le lavage des véhicules, en choisissant des prestataires performants.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Contrôle par l'auditeur sur site ou factures. 2 actions = Très satisfaisant / 1 action = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9.

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits ecolabellisés et naturels

461 - Les produits d'entretien utilisés par l'entreprise ou dans le cadre d'une prestation externalisée bénéficient d'un label écologique reconnu : Ecolabel Européen, NF Environnement, Ecodétergent d'Ecocert, etc. et/ou l'entreprise utilise des produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, pierre blanche, savon noir, etc.) sous réserve de la réglementation applicable à la profession.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Principaux ecolabels de produits détergents : <https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76>. Bon à savoir : Économies sur le coût d'achat des produits de base (vinaigre, bicarbonate de soude) qui ont un moindre impact sur la santé et l'environnement, limite les déchets (souvent vendus en vrac) et souvent multi-usages (limite le nombre de produits à acheter). Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

462 - BONUS : L'utilisation de lavettes et lingettes en microfibre est privilégiée.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Chiffons microfibre = économes en eau. La consigne doit être donnée par le professionnel à ses équipes pour une utilisation pour les poussières et éviter le nettoyage de graisses qui nécessite un lavage des microfibrilles à 90°. Factures - Attestation du dirigeant. Coef 1.

463 - Les procédés de nettoyage économe en eau et en produits d'entretien sont privilégiés (nettoyage à la vapeur, centrale de nettoyage haute-pression, électrolyse, etc.).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Nettoyage vapeur : nettoie en profondeur grâce à la puissance de l'eau à haute température, permet des économies d'eau et de détergent (peu ou pas de détergent nécessaire), notamment pour les surfaces des zones collectives ou la cuisine, efficacité élevée sur les bactéries, acariens, allergènes, etc. (budget 1000 à 4000€). Appareil à Electrolyse ou Eau Ozonnée : le professionnel produit grâce au procédé sa propre solution détergente / désinfectante naturelle et très puissante. Cela permet de consommer moins d'eau (moins de rinçage car pas de mousse) et de détergents (moins de risques pour les employés), tous usages hygiène et compatibles aux normes HACCP. Centrale de nettoyage Haute pression : économie d'eau et de détergent. Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

464 - L'entreprise propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : La réglementation sur les produits plastiques jetables s'applique depuis janvier 2021 aux bouteilles plastiques : la distribution gratuite de bouteilles en plastique devient interdite dans les entreprises recevant du public et dans les locaux professionnels. Interdiction, pour un distributeur, d'imposer la vente de boissons en bouteilles plastiques lors des événements sportifs, culturels ou festifs. L'entreprise peut proposer à la place les boissons dans des récipients consignés ou réutilisables. Exemple de solutions : proposer dans les espaces communs un accès aisé à l'eau potable dans les espaces communs, éventuellement à l'aide de fontaines à eau avec bonbonnes consignées, fontaines à eau filtrée ou filtration directe sur réseau d'eau potable. La mise à disposition d'une fontaine à eau accessible au public est obligatoire à compter du 1er janvier 2022 dans les entreprises susceptibles d'accueillir plus de 300 personnes simultanément. Contrôle par le conseiller. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

465 - BONUS : En cas de verglas, l'entreprise privilégie les moyens mécaniques (sable, gravier, sciure et copeaux) plutôt que le sel ou des produits chimiques.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Les chlorures contenus dans le sel, polluent l'eau et dégradent les écosystèmes en appauvrissant la teneur en oxygène des eaux douces. Les plantes absorbent ces produits par les racines, ce qui dérègle leur fonctionnement nutritif. C'est d'ailleurs un excellent désherbant ! Les autres produits de déneigement sont aussi impactants : glycols, chlorure de calcium, sulfates, nitrates. Il existe des alternatives mécaniques (sables, gravillons, copeaux de bois, etc.) et également en recommandant les pneus hiver et le recours aux transports en commun. Attestation du dirigeant. Coef 1.

RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

466 - Le tri des déchets est facilité pour les salariés, le personnel est formé aux consignes de tri.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : La formation des salariés, des consignes et des contenants adéquats pour les opérations d'entretien sont recommandés, tout comme tenir informé le personnel des évolutions concernant les modalités de collecte (exemple : changement de jour de collecte ou de prestataire), ou des performances en matière de tri ou de réduction à la source. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo et attestation. Coef 3.

467 - L'entreprise utilise des produits à dosage concentré.

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : L'utilisation de produits concentrés réduit les frais de transport et de conditionnement, il convient toutefois d'éviter les surdosages qui ne sont pas plus efficaces et d'utiliser les produits concentrés avec plus de vigilance. Factures - Attestation du dirigeant. Totallement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1.

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

468 - BONUS - L'entreprise choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

Oui Non concerné

Bon à savoir : En terme de lieu de fabrication de biens et services, l'ADEME définit les fournisseurs locaux comme ceux situés à moins de 160 km de l'entreprise. Certains biens d'équipements peuvent ne plus être produits localement (exemple : équipements électroménagers professionnels), mais une tendance récente à relocaliser certaines activités de production justifie de se renseigner avant l'achat. Factures. Coef 3.

469 - L'entreprise privilégie l'achat de produits / services locaux (circuits courts).

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Non concerné

Bon à savoir : Les labels écologiques permettent de s'assurer que le produit acheté est parmi les plus vertueux en terme d'impact environnemental, selon des critères validés par la profession concernée, et tenant compte de l'intégralité du cycle de vie. Privilégier les labels suivants : – marque AB (produits issus de l'agriculture biologique selon les critères de la réglementation française), la clientèle y est notamment sensible dans la carte des vins – feuille verte (logo européen, basé sur les mêmes critères que la France) – HVE (Haute Valeur Environnementale) : la certification des exploitations (agriculture de préservation des sols, de la biodiversité, des écosystèmes) est aussi possible avec cette certification – Commerce Equitable : les produits issus du commerce équitable participent à l'équité sociale par une rémunération plus justes des producteurs. Il en existe plusieurs en France, ils sont surtout utilisés pour les aliments importés tels que café, chocolat, thé, sucre, épices, etc. Factures - Attestation du dirigeant. Totalelement = Très satisfaisant / Partiellement = Satisfaisant / Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3.

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

470 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'entreprise a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisé régulièrement en fonction des évolutions)

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'entreprise est le point de départ d'une démarche structurée permettant de faire adhérer le personnel comme les clients, et d'en retirer des bénéfices. Cet engagement doit expliquer les actions prioritaires engagées ou prévues par l'entreprise pour atténuer les impacts environnementaux liés à ses activités, et pour adapter son offre de services pour répondre aux enjeux environnementaux (changement climatique, préservation de la biodiversité, de la ressource en eau, etc.). Cet engagement ne doit pas se limiter aux seules exigences légales, et doit démontrer une implication forte de la part de la direction. Par exemple l'écolabel européen demande que l'engagement de l'entreprise soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction, et affichée dans les locaux. Attestation du dirigeant - Contrôle par l'auditeur sur site ou copie de l'engagement. Coef 1.

471 - BONUS - Un diagnostic environnemental a été réalisé (moins de deux ans).

Oui Non concerné

Bon à savoir : Informations aides : le Fonds Tourisme Durable propose, sous conditions des aides pour la conduite de diagnostics environnementaux (diagnostic modèle d'affaire tourisme durable, bilan gaz à effet de serre, diagnostic qualité de l'air, diagnostic rénovation globale, audit énergétique, diagnostic tri des déchets, diagnostic réduction des emballages, diagnostic économie circulaire, bilan matière, diagnostic écolabel européen, diagnostic numérique responsable, etc.). Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Copie du diagnostic. Coef 3.

472 - BONUS - Des actions préconisées lors de ces diagnostics ont déjà été mises en place.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Avoir en tête que certaines actions peuvent demander plusieurs années. Les actions à fort enjeu ou impact sont souvent celles nécessitant le plus d'investissement et les plus longues à mener. A l'inverse les actions à impact ou enjeu limité sont souvent menées rapidement. Ce critère permet de voir si le diagnostic environnement réalisé a été utile et a conduit à des actions concrètes de l'entreprise. Copie du plan d'action. Coef 3.

473 - BONUS - L'entreprise a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental.

Oui Non concerné

Bon à savoir : Il est recommandé de construire un programme d'actions sur 2 années, puis d'en ouvrir un nouveau en reportant les actions non réalisées (exemple : c'est ce que demande l'écolabel européen), le programme permet de classer les actions par ordre de priorités, en cohérence avec la politique ou stratégie de l'entreprise, selon l'impact, le coût, le temps de retour investissement de chaque action. Il est mis à jour et suivi par le référent « tourisme durable ». Copie du plan d'action. Coef 3.

474 - Des actions de sensibilisation et de formation du personnel en lien avec l'engagement environnemental, social et sociétal de l'entreprise sont mises en place.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Les actions de sensibilisation permettent d'informer, de convaincre le personnel et lui donner envie d'agir. L'adhésion aux engagements se trouve renforcée grâce à l'organisation d'événements, de consultations et de challenges en équipe. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Plan d'action. Coef 3.

475 - Des supports de sensibilisation pour la clientèle sont affichés sur les supports de communication.

Oui Non Non concerné

Bon à savoir : Site web, intégration des labels sur les brochures, rédaction d'une charte et ou des articles pour expliquer les engagements et la stratégie de l'entreprise en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Informations Aides Fonds tourisme durable (sous réserve d'éligibilité et de maintien du dispositif). Contrôle par l'auditeur sur site ou photo des supports. Coef 3.