

## Audit en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme <sup>TM</sup>

### Informations Établissement

Etablissement audité	*** (DOCID:114666)
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Voiture transport avec Chauffeur + critères réassurance sanitaire 15/03/2021
Partenaire(s)	Direction Générale des Entreprises

### Informations Audit

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

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# Audit Complet

## EXERCICE DE L'ACTIVITE DEPUIS UN AN

### *Existence d'un an*

#### **1 - BONUS : La structure existe depuis un an.**

Oui  Non

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

## PROMOTION ET COMMUNICATION

### *La promotion*

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire Rattrapable. Coef 1 Famille Information Communication

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### *L'outil de communication*

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

Oui  Non

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Le site internet

**15 - L'entreprise possède un site internet dédié.**

Oui  Non

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

**16 - Le site internet est bien référencé.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**22 - Les informations du site internet sont actualisées.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

**26 - Le site internet valorise la destination touristique.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LA RESERVATION TELEPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION

### La prise de ligne

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

Bonus- indiquer Non Mesuré si réponse négative. L'auditeur effectue une demande de renseignement par téléphone dans une langue étrangère de son choix. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## *Le traitement de la demande / la réservation*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**40 - Pour toutes demandes de devis et/ou de commandes 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 Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**44 - Réservation par téléphone en Anglais.**

Oui  Non

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

## *Le répondeur (toléré uniquement pour les artisans)*

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## La demande d'information écrite

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## La contractualisation

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

## LE CHAUFFEUR

### Tenue du chauffeur

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

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**57 - L'apparence des chauffeurs est soignée.**

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

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

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

Oui     Non     Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Accueil prise en charge

**60 - Le chauffeur est ponctuel.**

Oui  Non  Non Mesuré

Un SMS est envoyé pendant le 1/4h de courtoisie. Dans le cas d'un rendez-vous, le chauffeur est présent 15 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**62 - Pour les accueils en gare/port/aéroport ou lieu de foule (théâtres, salles de concert, manifestations sportives, etc.), le chauffeur tient visiblement un panneau d'identification proprement rédigé ou un moyen de se faire voir ou repérer aisément à distance par le client.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## LE VEHICULE

### Le type de véhicule

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**71 - Véhicule : de 5 ans maximum après leur 1ère mise en circulation, et disposant de tous les éléments du confort moderne.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

## Extérieur du véhicule

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**76 - Etat extérieur du véhicule.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**77 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Information Communication

## Confort du véhicule

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

**81 - Propreté intérieure du véhicule.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**82 - Etat intérieur du véhicule.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**86 - Les bouteilles d'eau vides sont triées**

Oui  Non  Non Mesuré

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

**87 - Un parapluie est disponible.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**89 - Présence de presse récente et /ou tablettes chargées...**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**90 - Présence d'un module wi-fi.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## Les bagages

**91 - Coffre vidé, rangé et propre.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

**92 - Le chauffeur vérifie avec le client le nombre de bagages.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## LA PRESTATION

### Professionnalisme/Qualité de la conduite

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**101 - 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 artisanat, et veille aux détaxes si besoin.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**102 - 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...). Non Rattrapable. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**103 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Prise de congés

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## ORGANISATION DES MISSIONS

### *Préparation de la mission*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**114 - Le chauffeur planifie son itinéraire.**

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**116 - 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  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**120 - Le chauffeur dispose d'un téléphone mobile.**

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## Fin de la mission (artisans non concernés)

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## LA VALORISATION DE LA REGION

### La valorisation de la région

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur questionne le chauffeur sur des activités touristiques complémentaires pour approfondir un sujet abordé lors de la visite si le chauffeur n'en indique pas spontanément. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**129 - Présence d'informations touristiques locales dans la voiture.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

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

### *Tenue - 2ème chauffeur*

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

#### **135 - A l'extérieur du véhicule, la veste est fermée.**

Oui    Non    Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### **136 - L'apparence des chauffeurs est soignée.**

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

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

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

Oui    Non    Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

### *Accueil prise en charge - 2ème chauffeur*

#### **139 - Le chauffeur est ponctuel.**

Oui    Non    Non Mesuré

Non Mesuré si visite sur site sans prise de rendez-vous. Dans le cas d'un rendez-vous, le chauffeur est présent 15 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

#### **141 - Pour les accueils en gare/port/aéroport ou lieu de foule (théâtres, salles de concert, manifestations sportives, etc.), le chauffeur tient visiblement un panneau d'identification proprement rédigé ou un moyen de se faire voir ou repérer aisément à distance par le client.**

Oui    Non    Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui    Non    Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 1 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant    Satisfaisant    Insatisfaisant    Très insatisfaisant    Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Le type de véhicule - 2ème chauffeur

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**150 - Véhicule : de 5 ans maximum après leur 1ère mise en circulation, et disposant de tous les éléments du confort moderne.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

## Extérieur du véhicule - 2ème chauffeur

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**155 - Etat extérieur du véhicule.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

**156 - Vitres sans auréoles, chromes sans traces.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Information Communication

## Confort du véhicule - 2ème chauffeur

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

### 160 - Propreté intérieure du véhicule.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

### 161 - Etat intérieur du véhicule.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Qualité de la prestation

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 165 - Les bouteilles d'eau vides sont triées

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 166 - Un parapluie est disponible.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 168 - Présence de presse récente et /ou tablettes chargées...

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

### 169 - Présence d'un module wi-fi.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## Les bagages - 2ème chauffeur

### 170 - Coffre vidé, rangé et propre.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

### 171 - Le chauffeur vérifie avec le client le nombre de bagages.

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Professionnalisme/Qualité de la conduite - 2ème chauffeur

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**181 - 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

**182 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.**

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 9 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

## Prise de congés - 2ème chauffeur

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

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non

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

## Préparation de la mission - 2ème chauffeur

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**194 - Le chauffeur planifie son itinéraire.**

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

**200 - Le chauffeur dispose d'un téléphone mobile.**

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## *Fin de la mission - 2ème chauffeur*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Debriefing chauffeur Non Rattrapable Coef 1 Famille Qualité de la prestation

## *La valorisation de la région - 2ème chauffeur*

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

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur questionne le chauffeur sur des activités touristiques complémentaires pour approfondir un sujet abordé lors de la visite si le chauffeur n'en indique pas spontanément. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**209 - Présence d'informations touristiques locales dans la voiture.**

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non

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

## ORGANISATION DES MISSIONS

### *Facturation*

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Non Rattrapable Coef 3 Famille Qualité de la prestation

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES

### *Espace d'accueil (si existant)*

**216 - BONUS : La structure dispose d'un espace d'accueil**

Oui  Non

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

## L'ECOUTE CLIENT

### *Le suivi de l'e-réputation*

**217 - 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.

**218 - 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 Mesuré

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

**219 - Le chauffeur /l'entreprise exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs**

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 220 - La réponse apportée par Le chauffeur /l'entreprise est constructive.

Oui  Non  Non Mesuré

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

### Le suivi de la satisfaction

#### 221 - 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 DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, ...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client, et de personnaliser les réponses (. Le livre d'or en texte libre net 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

#### 222 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction

Oui  Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social ( TA, 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.

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

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non

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

### Le suivi des réclamations

#### 225 - L'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.

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE 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 mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par le professionnel. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non Mesuré

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 mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

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

Oui  Non  Non Mesuré

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'établissement 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 mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### Les dispositions de management (si plus de 5 employés)

#### 229 - Le chauffeur /l'entreprise a une connaissance fine de ses clientèles

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

**232 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.**

Oui  Non

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## REASSURANCE SANITAIRE

### Information amont Covid-19

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

Oui  Non

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

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

Oui  Non

A minima dans une langue correspondant au bassin de fréquentation

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

Oui  Non  Non Mesuré

Ex : accès limité à certains équipements ou activités

## Gestes barrière client - VTC

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

Oui  Non  Non Mesuré

Journaux, dépliants réutilisables, brochures touristiques...

### 243 - Le chauffeur porte un masque

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 244 - Les passagers de plus de 11 ans portent un masque

Oui  Non  Non Mesuré

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

### 245 - Mise à disposition des clients de masques

Oui  Non  Non Mesuré

### 246 - Mise à disposition des clients du gel hydroalcoolique

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

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

## Organisation interne

### Engagement de la direction

#### 250 - Le référent Covid19 connaît les restrictions locales particulières liées à son activité le cas échéant le protocole national de déconfinement pour assurer la sécurité et la santé des salariés, des fiches métiers du ministère du Travail applicables à son activité, du protocole de sa filière rédigé par son OP, les réglementations locales, et connaît la procédure en cas de contamination.

Oui  Non  Non Mesuré

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

Oui  Non  Non Mesuré

### Communication des règles au personnel

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

Oui  Non  Non Mesuré

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