

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



L'établissement

Désignation	VTC (DOCID:qt309025)
Adresse	75013 Paris Ile-de-France
Responsable de l'établissement	RESPONSABLE
Filière	Voiture de transport avec chauffeur
partenaire(s)	

L'évaluation

Organisme évaluateur	
Nom de l'auditeur	ORGANISME EVALUATEUR
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

PROMOTION ET COMMUNICATION

Le site internet

1 - La structure possède un site internet dédié.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Si présence d'un site internet propre à l'établissement et d'un site internet partagé, le site internet audité est le site internet de l'établissement. En l'absence d'un site internet propre à l'établissement, le site internet du partenaire ou celui de l'office de tourisme est audité. Pour les visites d'entreprise une rubrique sur le site internet de la structure suffit. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

2 - Une réservation par voie numérique ou une demande de réservation par le biais d'un formulaire de contact en ligne est possible.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Réservation par le site internet ou par celui des partenaires acceptée. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

3 - Le site internet est bien référencé.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Le référencement est efficace : le nom de la structure apparaît sur les 2 premières pages du moteur de recherche avec les mots clés : nom de la structure et ville. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Le site internet donne envie de fréquenter l'établissement. 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. Contrôle à distance. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

5 - Les informations du site internet sont complètes et actualisées : l'adresse, le courriel, le numéro de téléphone, les prestations et services proposés (notamment la gamme de voiture), les tarifs, les moyens de paiement acceptés, l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Information Communication

8 - 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. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

10 - 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 possible en l'absence de site internet et/ou si audit d'adhésion. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

Présence numérique : visibilité et référencement

11 - La page dédiée à la structure sur le réseau social choisi par le professionnel est animée et actualisée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. A minima une publication mensuelle. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de réseau social et/ou audit d'adhésion. A minima une publication annuelle. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Information Communication

13 - Les informations relatives à la structure 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 à distance. Coef 9. Famille Information Communication

L'outil de communication

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'outil de communication ou si carte de visite. Contrôle visuel. Toutes les informations sont présentes = Très satisfaisant/Une information n'est pas présente = Satisfaisant/Deux informations ne sont pas présentes = Insatisfaisant/Trois informations ne sont pas présentes = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Information Communication

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si carte de visite. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Information Communication

16 - 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. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication.

17 - RENOUELEMENT : En cas de renouvellement, le logo Destination d'Excellence est présent sur un outil de communication.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence d'outil de communication et/ou audit d'adhésion. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Information Communication

LA DEMANDE D'INFORMATIONS - LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE

La demande d'informations écrite

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande d'information par mail en langue étrangère. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

20 - Pendant les périodes d'ouverture de la structure, lors d'une demande d'informations, la réponse écrite par mail est envoyée sous 24h.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

21 - En cas de demande de catégories de véhicules (exemples : minibus, véhicules adaptés pour personnes en situation de handicap) 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

Pas de Non concerné possible. L'auditeur fait une demande de véhicule ne faisant pas partie de l'offre du prestataire. Le prestataire transmet une liste des prestataires pouvant répondre à la demande. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de ligne

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Soit par un interlocuteur, soit par un pré-décroché, soit par un répondeur. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

24 - L'interlocuteur se présente et indique le nom de la structure.

☐ Oui ☐ Non

"Pas de Non concerné possible. ""Nom de la structure, bonjour"". Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre"

Le traitement de la demande/la réservation

25 - Les informations communiquées sont précises et répondent à la demande.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples de questions à poser : accès WIFI, autre service complémentaire, etc. Dans le cas où l'auditeur ne parvient pas à joindre la structure, le critère n'est pas validé. Si l'interlocuteur n'est pas en mesure de répondre et ne propose pas un rappel rapide, le critère n'est pas validé. En l'absence de rappel, le critère est invalidé. Si la structure n'a pas de disponibilité, une solution est proposée au client. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

26 - Les éléments essentiels de la prestation sont bien précisés avec le client.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Au minimum : nom, nombre de passagers, date, heure, lieu de départ, la destination. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

27 - 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.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Utilisation des civilités. L'interlocuteur annonce le nom du lieu de visite. Un mot d'excuse ou de remerciement est prononcé à la reprise de la ligne. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

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

30 - La reformulation orale doit comporter les éléments essentiels de la réservation.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Éléments à reformuler : nom, nombre de passagers, date, heure, lieu de départ, la destination, un numéro de contact, le type de véhicule ou la catégorie demandée, les suppléments éventuels. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

31 - L'interlocuteur propose spontanément une confirmation complète par mail.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en cas d'absence de réservation. Par mail ou par un autre moyen de communication. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

32 - 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. Contrôle à distance. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

33 - BONUS : L'accueil téléphonique est assuré en au moins 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. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le répondeur

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 ☐ Non concerné

Non concerné possible si accueil 24h/24. Le critère est invalidé en l'absence de répondeur. En cas de renvoi vers un numéro de portable, le critère est validé. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

35 - Le message du répondeur annonce le nom du site et informe des horaires d'ouverture.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, l'auditeur vérifie le répondeur sur cette ligne également. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

36 - Le message du répondeur téléphonique mentionne les horaires d'ouverture en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si absence de répondeur. Si renvoi sur un portable et message sur portable, l'auditeur vérifie le répondeur sur cette ligne également. Contrôle à distance. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La contractualisation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LE CHAUFFEUR

La tenue du chauffeur

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : 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. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

41 - L'apparence du chauffeur est soignée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Coiffure non négligée, maquillage discret, ongles soignés, barbe soignée (rasée du matin ou entretenue). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

42 - 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 concerné

Non concerné possible selon les conditions météorologiques lors de la visite. Le chauffeur ne porte pas de manteau ou imperméable par-dessus sa veste au poste de conduite. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client à l'arrivée

43 - Le chauffeur est ponctuel.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans le cas d'un rendez-vous, le chauffeur est présent 15 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

45 - 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 concerné

Non concerné possible si le lieu de rendez-vous est peu fréquenté. Tablette ou support imprimé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

46 - 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 concerné possible si absence de prise en charge à l'hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

48 - Le chauffeur réserve un accueil aimable, courtois et personnalisé : le client est appelé par son nom (sauf exception justifiée).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

49 - Le chauffeur précède le client jusqu'au véhicule et ouvre les portières ou est en position debout 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LE VÉHICULE

Le type de véhicule

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de véhicule électrique ou hybride. Vérification des dimensions d'après le site internet constructeur. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tolérance pour les positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'extérieur du véhicule

54 - L'extérieur du véhicule est propre et en bon état (carrosserie, accessoires, jantes, vitres sans auréoles, chromes sans traces etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Aspect lavé, brillant (jantes comprises). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Documents spécifiques : macaron VTC avant arrière, carte professionnelle visible à l'avant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

56 - RENOUELEMENT : La vitrophanie Destination d'excellence est apposée sur le pare brise et la lunette arrière conformément à la charte graphique présente sur le site www.atout-france.fr

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en audit d'adhésion. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Information Communication

57 - 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 concerné

Non concerné possible en l'absence d'autre signe distinctif. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Le confort du véhicule

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

59 - L'intérieur du véhicule est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le véhicule semble avoir été aspiré avant la prise en charge du client. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

61 - Les sièges passagers sont en position normale et/ou le siège avant droit est avancé si non utilisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

62 - Un parapluie est disponible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

64 - Présence de tablettes chargées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

65 - Présence d'un module Wi-Fi.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Partage de données par le chauffeur toléré uniquement sur la tablette mise à disposition et dont la connexion est effective avant le début de la prestation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Les bagages

66 - Le coffre est vidé, rangé et propre.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'effet personnel du client à manipuler. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

69 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

LA PRESTATION

Le professionnalisme/la qualité de la conduite

70 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

71 - Lorsque le passager monte à bord du véhicule, le son de l'équipement multimédia est éteint.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans un contexte loisirs/visite touristique, le chauffeur propose des trajets alternatifs s'ils existent. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

74 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

75 - Le chauffeur se tient disponible et attentif pour : valider le lieu de destination, voire l'itinéraire et les escales.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

76 - Le chauffeur est capable de tenir une conversation en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

77 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

78 - Durant la conduite, le téléphone portable du chauffeur est en mode vibreur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de congé

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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). Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

81 - Le chauffeur vérifie que le client n'oublie rien à bord avant de repartir.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

82 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la destination n'est pas un hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

84 - Quelle que soit la destination, le chauffeur propose une assistance au port des bagages.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

85 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

86 - Dans le cas d'une mission sur plusieurs jours, le chauffeur confirme l'heure et lieu de RDV pour le jour suivant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

ORGANISATION DES MISSIONS

La préparation de la mission

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

88 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

89 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

90 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

92 - 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

Pas de Non concerné possible. Bon de mission non exigé si moins de 5 employés. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si facturation lors de la réservation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La fin de la mission

96 - 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 concerné

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

97 - 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 la structure ou le bureau des opérations.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés ou en l'absence d'incident ou dysfonctionnement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La facturation

98 - La structure remet au client sous 48h une facture claire, détaillée et conforme aux obligations légales, aux prestations achetées et aux modalités définies.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

99 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LA VALORISATION DE LA RÉGION

La valorisation de la région

100 - Le chauffeur/la structure a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, tablette, guide touristique), carte de la région, produits locaux et spécialités régionales, présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne le chauffeur sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

103 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

☐ Oui ☐ Non

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

104 - Le chauffeur/la structure a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, restaurants, activités, hébergements, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

105 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère dans la voiture.

☐ Oui ☐ Non

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

106 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LA STRUCTURE

La structure

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

108 - BONUS - La structure existe depuis au moins trois ans.

☐ Oui ☐ Non concerné

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

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

La tenue du chauffeur (2ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : 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. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

111 - L'apparence du chauffeur est soignée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Coiffure non négligée, maquillage discret, ongles soignés, barbe soignée (rasée du matin ou entretenue). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

112 - 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 concerné possible selon les conditions météorologiques lors de la visite. Le chauffeur ne porte pas de manteau ou imperméable par-dessus sa veste au poste de conduite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client à l'arrivée (2ème chauffeur)

113 - Le chauffeur est ponctuel.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans le cas d'un rendez-vous, le chauffeur est présent 15 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

115 - 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 concerné

Non concerné possible si le lieu de rendez-vous est peu fréquenté. Tablette ou support imprimé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

116 - 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 concerné possible si absence de prise en charge à l'hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

118 - Le chauffeur réserve un accueil aimable, courtois et personnalisé : le client est appelé par son nom (sauf exception justifiée).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

119 - Le chauffeur précède le client jusqu'au véhicule et ouvre les portières ou est en position debout 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le type de véhicule (2ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de véhicule électrique ou hybride. Vérification des dimensions d'après le site internet constructeur. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tolérance pour les positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'extérieur du véhicule (2ème chauffeur)

124 - L'extérieur du véhicule est propre et en bon état (carrosserie, accessoires, jantes, vitres sans auréoles, chromes sans traces etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Aspect lavé, brillant (jantes comprises). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

125 - L'affichage règlementaire est visible sur le pare-brise et la lunette arrière.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Documents spécifiques : macaron VTC avant arrière, carte professionnelle visible à l'avant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

126 - RENOUELEMENT : La vitrophanie Destination d'excellence est apposée sur le pare brise et la lunette arrière conformément à la charte graphique présente sur le site www.atout-france.fr

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en audit d'adhésion. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Information Communication

127 - 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 concerné

Non concerné possible en l'absence d'autre signe distinctif. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Le confort du véhicule (2ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

129 - L'intérieur du véhicule est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le véhicule semble avoir été aspiré avant la prise en charge du client. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

131 - Les sièges passagers sont en position normale et/ou le siège avant droit est avancé si non utilisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

132 - Un parapluie est disponible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

134 - Présence de tablettes chargées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

135 - Présence d'un module Wi-Fi.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Partage de données par le chauffeur toléré uniquement sur la tablette mise à disposition et dont la connexion est effective avant le début de la prestation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Les bagages (2ème chauffeur)

136 - Le coffre est vidé, rangé et propre.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'effet personnel du client à manipuler. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

139 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le professionnalisme/la qualité de la conduite (2ème chauffeur)

140 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

141 - Lorsque le passager monte à bord du véhicule, le son de l'équipement multimédia est éteint.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans un contexte loisirs/visite touristique, le chauffeur propose des trajets alternatifs s'ils existent. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

144 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

145 - Le chauffeur se tient disponible et attentif pour : valider le lieu de destination, voire l'itinéraire et les escales.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

146 - Le chauffeur est capable de tenir une conversation en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

147 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

148 - Durant la conduite, le téléphone portable du chauffeur est en mode vibreur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de congé (2ème chauffeur)

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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). Contrôle visuel. Totallement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

151 - Le chauffeur vérifie que le client n'oublie rien à bord avant de repartir.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

152 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la destination n'est pas un hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

154 - Quelle que soit la destination, le chauffeur propose une assistance au port des bagages.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

155 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

156 - Dans le cas d'une mission sur plusieurs jours, le chauffeur confirme l'heure et lieu de RDV pour le jour suivant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La préparation de la mission (2ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

158 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

159 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

160 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

162 - 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

Pas de Non concerné possible. Bon de mission non exigé si moins de 5 employés. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

164 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si facturation lors de la réservation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La fin de la mission (2ème chauffeur)

166 - 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 concerné

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

167 - 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 la structure ou le bureau des opérations.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés ou en l'absence d'incident ou dysfonctionnement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La valorisation de la région (2ème chauffeur)

168 - Le chauffeur/la structure a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, tablette, guide touristique), carte de la région, produits locaux et spécialités régionales, présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne le chauffeur sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

171 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

☐ Oui ☐ Non

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

172 - Le chauffeur/la structure a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, restaurants, activités, hébergements, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

173 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère dans la voiture.

☐ Oui ☐ Non

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

174 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

La tenue du chauffeur (3ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : 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. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

177 - L'apparence du chauffeur est soignée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Coiffure non négligée, maquillage discret, ongles soignés, barbe soignée (rasée du matin ou entretenue). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

178 - 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 concerné possible selon les conditions météorologiques lors de la visite. Le chauffeur ne porte pas de manteau ou imperméable par-dessus sa veste au poste de conduite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client à l'arrivée (3ème chauffeur)

179 - Le chauffeur est ponctuel.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans le cas d'un rendez-vous, le chauffeur est présent 15 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

181 - 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 concerné

Non concerné possible si le lieu de rendez-vous est peu fréquenté. Tablette ou support imprimé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

182 - 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 concerné possible si absence de prise en charge à l'hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

184 - Le chauffeur réserve un accueil aimable, courtois et personnalisé : le client est appelé par son nom (sauf exception justifiée).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

185 - Le chauffeur précède le client jusqu'au véhicule et ouvre les portières ou est en position debout 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le type de véhicule (3ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de véhicule électrique ou hybride. Vérification des dimensions d'après le site internet constructeur. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tolérance pour les positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'extérieur du véhicule (3ème chauffeur)

190 - L'extérieur du véhicule est propre et en bon état (carrosserie, accessoires, jantes, vitres sans auréoles, chromes sans traces etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Aspect lavé, brillant (jantes comprises). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Documents spécifiques : macaron VTC avant arrière, carte professionnelle visible à l'avant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

192 - RENOUELEMENT : La vitrophanie Destination d'excellence est apposée sur le pare brise et la lunette arrière conformément à la charte graphique présente sur le site www.atout-france.fr

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en audit d'adhésion. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Information Communication

193 - 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 concerné

Non concerné possible en l'absence d'autre signe distinctif. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Le confort du véhicule (3ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

195 - L'intérieur du véhicule est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le véhicule semble avoir été aspiré avant la prise en charge du client. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

197 - Les sièges passagers sont en position normale et/ou le siège avant droit est avancé si non utilisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

198 - Un parapluie est disponible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

200 - Présence de tablettes chargées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

201 - Présence d'un module Wi-Fi.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Partage de données par le chauffeur toléré uniquement sur la tablette mise à disposition et dont la connexion est effective avant le début de la prestation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Les bagages (3ème chauffeur)

202 - Le coffre est vidé, rangé et propre.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'effet personnel du client à manipuler. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

205 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le professionnalisme/la qualité de la conduite (3ème chauffeur)

206 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

207 - Lorsque le passager monte à bord du véhicule, le son de l'équipement multimédia est éteint.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans un contexte loisirs/visite touristique, le chauffeur propose des trajets alternatifs s'ils existent. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

210 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalemment = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

211 - Le chauffeur se tient disponible et attentif pour : valider le lieu de destination, voire l'itinéraire et les escales.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

212 - Le chauffeur est capable de tenir une conversation en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

213 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

214 - Durant la conduite, le téléphone portable du chauffeur est en mode vibreur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de congé (3ème chauffeur)

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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). Contrôle visuel. Totalemment = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

217 - Le chauffeur vérifie que le client n'oublie rien à bord avant de repartir.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

218 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la destination n'est pas un hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

220 - Quelle que soit la destination, le chauffeur propose une assistance au port des bagages.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

221 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

222 - Dans le cas d'une mission sur plusieurs jours, le chauffeur confirme l'heure et lieu de RDV pour le jour suivant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La préparation de la mission (3ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

224 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

225 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

226 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

228 - 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

Pas de Non concerné possible. Bon de mission non exigé si moins de 5 employés. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si facturation lors de la réservation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La fin de la mission (3ème chauffeur)

232 - 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 concerné

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

La valorisation de la région (3ème chauffeur)

233 - 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 la structure ou le bureau des opérations.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés ou en l'absence d'incident ou dysfonctionnement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

234 - Le chauffeur/la structure a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, tablette, guide touristique), carte de la région, produits locaux et spécialités régionales, présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne le chauffeur sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

237 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

☐ Oui ☐ Non

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

238 - Le chauffeur/la structure a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, restaurants, activités, hébergements, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

239 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère dans la voiture.

☐ Oui ☐ Non

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

240 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

La tenue du chauffeur (4ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : 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. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

243 - L'apparence du chauffeur est soignée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Coiffure non négligée, maquillage discret, ongles soignés, barbe soignée (rasée du matin ou entretenue). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

244 - 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 concerné possible selon les conditions météorologiques lors de la visite. Le chauffeur ne porte pas de manteau ou imperméable par-dessus sa veste au poste de conduite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client à l'arrivée (4ème chauffeur)

245 - Le chauffeur est ponctuel.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans le cas d'un rendez-vous, le chauffeur est présent 15 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

247 - 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 concerné

Non concerné possible si le lieu de rendez-vous est peu fréquenté. Tablette ou support imprimé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

248 - 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 concerné possible si absence de prise en charge à l'hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

250 - Le chauffeur réserve un accueil aimable, courtois et personnalisé : le client est appelé par son nom (sauf exception justifiée).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

251 - Le chauffeur précède le client jusqu'au véhicule et ouvre les portières ou est en position debout 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le type de véhicule (4ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de véhicule électrique ou hybride. Vérification des dimensions d'après le site internet constructeur. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Tolérance pour les positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'extérieur du véhicule (4ème chauffeur)

256 - L'extérieur du véhicule est propre et en bon état (carrosserie, accessoires, jantes, vitres sans auréoles, chromes sans traces etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Aspect lavé, brillant (jantes comprises). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Documents spécifiques : macaron VTC avant arrière, carte professionnelle visible à l'avant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

258 - RENOUELEMENT : La vitrophanie Destination d'excellence est apposée sur le pare brise et la lunette arrière conformément à la charte graphique présente sur le site www.atout-france.fr

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en audit d'adhésion. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Information Communication

259 - 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 concerné

Non concerné possible en l'absence d'autre signe distinctif. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Le confort du véhicule (4ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

261 - L'intérieur du véhicule est propre et en bon état.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le véhicule semble avoir été aspiré avant la prise en charge du client. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

263 - Les sièges passagers sont en position normale et/ou le siège avant droit est avancé si non utilisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

264 - Un parapluie est disponible.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

266 - Présence de tablettes chargées.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

267 - Présence d'un module Wi-Fi.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Partage de données par le chauffeur toléré uniquement sur la tablette mise à disposition et dont la connexion est effective avant le début de la prestation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Les bagages (4ème chauffeur)

268 - Le coffre est vidé, rangé et propre.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'effet personnel du client à manipuler. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

271 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le professionnalisme/la qualité de la conduite (4ème chauffeur)

272 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

273 - Lorsque le passager monte à bord du véhicule, le son de l'équipement multimédia est éteint.

☐ Oui ☐ Non

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

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans un contexte loisirs/visite touristique, le chauffeur propose des trajets alternatifs s'ils existent. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

276 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

277 - Le chauffeur se tient disponible et attentif pour : valider le lieu de destination, voire l'itinéraire et les escales.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

278 - Le chauffeur est capable de tenir une conversation en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

279 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

280 - Durant la conduite, le téléphone portable du chauffeur est en mode vibreur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de congé (4ème chauffeur)

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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). Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

283 - Le chauffeur vérifie que le client n'oublie rien à bord avant de repartir.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

284 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la destination n'est pas un hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

286 - Quelle que soit la destination, le chauffeur propose une assistance au port des bagages.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

287 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

288 - Dans le cas d'une mission sur plusieurs jours, le chauffeur confirme l'heure et lieu de RDV pour le jour suivant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La préparation de la mission (4ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

290 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

291 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

292 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

294 - 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

Pas de Non concerné possible. Bon de mission non exigé si moins de 5 employés. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si facturation lors de la réservation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La fin de la mission (4ème chauffeur)

298 - 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 concerné

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

299 - 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 la structure ou le bureau des opérations.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés ou en l'absence d'incident ou dysfonctionnement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La valorisation de la région (4ème chauffeur)

300 - Le chauffeur/la structure a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, tablette, guide touristique), carte de la région, produits locaux et spécialités régionales, présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne le chauffeur sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

303 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

☐ Oui ☐ Non

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

304 - Le chauffeur/la structure a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, restaurants, activités, hébergements, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

305 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère dans la voiture.

☐ Oui ☐ Non

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

306 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

LE 5ème CHAUFFEUR (de 31 à 50 chauffeurs en CDI)

La tenue du chauffeur (5ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : 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. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

309 - L'apparence du chauffeur est soignée.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Coiffure non négligée, maquillage discret, ongles soignés, barbe soignée (rasée du matin ou entretenue). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

310 - 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 concerné possible selon les conditions météorologiques lors de la visite. Le chauffeur ne porte pas de manteau ou imperméable par-dessus sa veste au poste de conduite. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise en charge du client à l'arrivée (5ème chauffeur)

311 - Le chauffeur est ponctuel.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans le cas d'un rendez-vous, le chauffeur est présent 15 minutes avant le début de la visite. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

313 - 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 concerné

Non concerné possible si le lieu de rendez-vous est peu fréquenté. Tablette ou support imprimé. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

314 - 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 concerné possible si absence de prise en charge à l'hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

316 - Le chauffeur réserve un accueil aimable, courtois et personnalisé : le client est appelé par son nom (sauf exception justifiée).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

317 - Le chauffeur précède le client jusqu'au véhicule et ouvre les portières ou est en position debout 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

318 - Le chauffeur se présente et communique ses coordonnées au client.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le type de véhicule (5ème chauffeur)

319 - Les véhicules électriques ou hybrides doivent satisfaire aux critères de longueur minimale (4,5 m).☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence de véhicule électrique ou hybride. Vérification des dimensions d'après le site internet constructeur. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

Pas de Non concerné possible. Tolérance pour les positionnement marketing expressément revendiqué et codifié par l'entreprise. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

321 - BONUS : Le véhicule est équipé d'une boîte automatique.☐ Oui ☐ Non concerné

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

L'extérieur du véhicule (5ème chauffeur)

322 - L'extérieur du véhicule est propre et en bon état (carrosserie, accessoires, jantes, vitres sans auréoles, chromes sans traces etc.).☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Aspect lavé, brillant (jantes comprises). Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

323 - L'affichage réglementaire est visible sur le pare-brise et la lunette arrière.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Documents spécifiques : macaron VTC avant arrière, carte professionnelle visible à l'avant. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

324 - RENOUELEMENT : La vitrophanie Destination d'excellence est apposée sur le pare brise et la lunette arrière conformément à la charte graphique présente sur le site www.atout-france.fr☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en audit d'adhésion. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Information Communication

325 - 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 concerné

Non concerné possible en l'absence d'autre signe distinctif. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Information Communication

Le confort du véhicule (5ème chauffeur)

326 - Il n'y a pas d'odeur désagréable dans le véhicule.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

327 - L'intérieur du véhicule est propre et en bon état.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le véhicule semble avoir été aspiré avant la prise en charge du client. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

329 - Les sièges passagers sont en position normale et/ou le siège avant droit est avancé si non utilisé.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

330 - Un parapluie est disponible.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

331 - Présence d'au moins 2 types de chargeurs de téléphone ou prise USB.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

332 - Présence de tablettes chargées.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

333 - Présence d'un module Wi-Fi.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Partage de données par le chauffeur toléré uniquement sur la tablette mise à disposition et dont la connexion est effective avant le début de la prestation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Les bagages (5ème chauffeur)

334 - Le coffre est vidé, rangé et propre.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

335 - Le chauffeur vérifie avec le client le nombre de bagages.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

336 - Le chauffeur manipule avec soin les bagages, sacs et paquets.☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'effet personnel du client à manipuler. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

337 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

Le professionnalisme/la qualité de la conduite (5ème chauffeur)

338 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

339 - Lorsque le passager monte à bord du véhicule, le son de l'équipement multimédia est éteint.☐ Oui ☐ Non

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

340 - Lorsqu'il démarre, le chauffeur informe sur le temps supposé de trajet pour arriver à destination.☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Dans un contexte loisirs/visite touristique, le chauffeur propose des trajets alternatifs s'ils existent. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

341 - Le chauffeur adopte une conduite souple pour le confort du client, dans le respect du code de la route, des règles de sécurité et des principes éco-responsables.☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

342 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre.

343 - Le chauffeur se tient disponible et attentif pour : valider le lieu de destination, voire l'itinéraire et les escales.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

344 - Le chauffeur est capable de tenir une conversation en au moins une langue étrangère.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Observation lors de la consommation et par rapport à la mesure sur l'accueil téléphonique dans une langue étrangère. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

345 - Le chauffeur respecte la confidentialité et la discrétion.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

346 - Durant la conduite, le téléphone portable du chauffeur est en mode vibreur.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

La prise de congé (5ème chauffeur)

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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). Contrôle visuel. Totalement = Très satisfaisant/Majoritairement = Satisfaisant/Partiellement = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

349 - Le chauffeur vérifie que le client n'oublie rien à bord avant de repartir.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

350 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si la destination n'est pas un hôtel. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

352 - Quelle que soit la destination, le chauffeur propose une assistance au port des bagages.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

353 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

354 - Dans le cas d'une mission sur plusieurs jours, le chauffeur confirme l'heure et lieu de RDV pour le jour suivant.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La préparation de la mission (5ème chauffeur)

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

356 - Le chauffeur planifie son itinéraire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

357 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

358 - 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

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

360 - 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

Pas de Non concerné possible. Bon de mission non exigé si moins de 5 employés. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si facturation lors de la réservation. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

La fin de la mission (5ème chauffeur)

364 - 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 concerné

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

365 - 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 la structure ou le bureau des opérations.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés ou en l'absence d'incident ou dysfonctionnement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

La valorisation de la région (5ème chauffeur)

366 - Le chauffeur/la structure a mis en place une action de valorisation des atouts touristiques du territoire.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : Présence d'un point d'informations touristiques locales (tolérance sur la forme du support : classeur, tablette, guide touristique), carte de la région, produits locaux et spécialités régionales, présence d'ouvrages sur la région, etc. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur questionne le chauffeur sur un lieu de visite emblématique du territoire. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

369 - Les coordonnées et les horaires des services de proximité peuvent être communiqués au client.

☐ Oui ☐ Non

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

370 - Le chauffeur/la structure a noué des relations partenariales avec d'autres prestataires pour proposer leurs services à ses clients : lieux de visite, restaurants, activités, hébergements, etc.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

371 - Présence d'une documentation touristique en au moins une langue étrangère dans la voiture.

☐ Oui ☐ Non

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

372 - BONUS - Présence d'une documentation touristique en 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

L'ÉCOUTE CLIENT (Critères obligatoires)

Le suivi de l'e-réputation

373 - Le chauffeur/la structure prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins deux sites d'avis en ligne et a revendiqué la fiche de son établissement sur ces deux sites.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. 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, Yelp, Booking, Google, OTA, réseaux sociaux, sites de réseaux professionnels, etc, et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. L'auditeur doit constater l'existence de réponses faites par le professionnel. Contrôle visuel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

374 - Le chauffeur/la structure exerce son droit de réponse aux avis négatifs des consommateurs.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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). Vérification sur les sites d'avis en ligne suivis par le professionnel. A minima sur les avis négatifs. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

375 - La réponse apportée par le chauffeur/la structure est constructive.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

Le suivi de la satisfaction

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

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Pas de Non concerné possible. 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 (en renouvellement uniquement), 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. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un outil de recueil de la satisfaction. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant, etc.) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TripAdvisor, Facebook, etc.) sur le site internet du professionnel, 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'un outil de recueil de la satisfaction. Si les outils du professionnel ne permettent pas la gestion en une langue étrangère l'auditeur choisit « non ». Contrôle visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non concerné

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

Le suivi des réclamations

380 - Le chauffeur/la structure a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 salariés. 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. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

381 - Le chauffeur/la structure 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. 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. 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. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. 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). La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

383 - Le chauffeur/la structure apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

Les dispositions de management (si 5 employés ou plus)

384 - Le chauffeur/la structure a une connaissance fine de ses clientèles.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

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

385 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de la structure et son environnement proche.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

387 - La structure favorise et prend en compte les suggestions de pistes d'améliorations de son personnel. Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc.).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

388 - Un référent qualité est identifié dans la structure.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Identification en amont de la visite mystère. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

389 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. L'auditeur interroge le gestionnaire du site afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

390 - Une réunion du personnel annuelle sur le déploiement de la démarche qualité est organisée (un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés).

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Registre des formations et/ou fiches de poste. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Qualité de la prestation

ACCESSIBILITÉ (Critères obligatoires)

Accessibilité

393 - La structure a sensibilisé son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

394 - La structure informe les clientèles sur son accessibilité effective (sur le site internet a minima).

☐ Oui ☐ Non

CRITERE OBLIGATOIRE ACCESSIBILITE. Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

395 - BONUS - Le site du prestataire est conforme aux principes du RGAA.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Critères et tests - Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (www.accessibilite.numerique.gouv.fr), vérification de l'affichage de la déclaration d'accessibilité sur le site web. Contrôle à distance. Coef 3. Famille Accessibilité

396 - BONUS - La structure propose une offre à destination des personnes en situation de handicap.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. L'offre PMR doit être fournie par la structure (pas de sous-traitance), la prise en charge de deux handicaps permet de valider le critère. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Accessibilité

397 - BONUS - Le chauffeur a suivi une formation TPMR.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Attestation de formation. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Accessibilité

CONDUITE ÉCORESPONSABLE

Conduite écoresponsable

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

FLOTTE ÉCORESPONSABLE

Flotte écoresponsable

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemple : un van n'est pas proposé pour un client seul. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

400 - Le véhicule est sobre en consommation énergétique

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Le véhicule est éligible au moins à la vignette Crit'Air 2. Mode de contrôle : présence de la vignette ou simulation avec certificat d'immatriculation (www.certificat-air.gouv.fr/certificat/demande/fr/vehicules). Contrôle documentaire. Coef 9. Famille Responsable

401 - La flotte est constituée à 60% de véhicules hybrides ou électriques.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible si moins de 5 employés. Vérification des spécifications des véhicules d'après le site internet constructeur. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE

Communication numérique : Optimiser les usages et les supports

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'appareil numérique. 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 visuel. Coef 1. Famille Responsable

403 - La structure 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

Non concerné possible en l'absence d'appareil numérique. 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. Contrôle documentaire. 3 équipements validés = Très satisfaisant/2 équipements validés = Satisfaisant/1 équipement validé = Insatisfaisant/Aucun équipement validé = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

404 - Pour les usages internes, la connexion internet filaire est privilégiée lorsque c'est possible, plutôt que l'utilisation du wifi ou du réseau mobile plus énergivore.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Réseau filaire, wifi et données mobiles n'ont pas le même impact carbone. Une connexion 4G a un impact carbone 10 fois plus élevé qu'une connexion fibre. Une connexion wifi a un impact carbone intermédiaire. Les connexions sans fil ont un impact carbone dépendant de la quantité de données échangées (par exemple de la taille et la qualité des vidéos téléchargées ou visionnées). Ce n'est pas le cas d'une connexion filaire. Contrôle visuel. Coef 1. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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 écolabels reconnus dans ce critère. Mode d'évaluation : factures, pièces justificatives, photos. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

406 - Le site internet de la structure 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

Non concerné possible si absence de site internet. 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. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

407 - La structure 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

Pas de Non concerné possible. 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 la structure 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. Contrôle documentaire. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

408 - La structure 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

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle visuel. 3 éléments validés = Très satisfaisant/2 éléments validés = Satisfaisant/1 élément validé = Insatisfaisant/Aucun élément validé = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

Documents imprimés

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Exemples : 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. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

410 - Pour ses imprimantes, la structure 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

Non concerné possible pour les structures ne disposant pas de locaux ou de matériel d'impression. Bon à savoir : Une cartouche d'encre rechargeable est réutilisable autant de fois que possible, elle est moins chère que la cartouche d'encre de base sans pour autant être moins efficace. Faire recharger ses toners et cartouches d'encre diminue de 60 % votre impact carbone. Pour le cas où le professionnel remplit lui-même ses cartouches dans un bar à encre, le critère est validé. Les imprimantes à réservoirs d'encre rechargeables génèrent 10 fois moins de volume de déchets que les autres types d'imprimantes, tout en réduisant les coûts d'impression. Même si les cartouches sont réutilisables et remplissables, plus de la moitié sont encore jetées, alors qu'elles peuvent être réutilisées jusqu'à 5 fois. Mode d'évaluation : factures, copie du contrat. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

411 - BONUS - la structure 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

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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 la structure est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de la structure 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 documentaire. Coef 3. Famille Responsable

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

412 - BONUS - L'établissement propose à son personnel des dispositions limitant les risques professionnels allant au-delà de la réglementation applicable telles que : équipements limitant les risques liés au transport de charges, prévention des troubles musculo-squelettiques ou du mal de dos, limitation des risques liés à l'essuyage à la main, à l'utilisation de couteaux, formation non obligatoire en matière de prévention des risques (risques professionnels, risques chimiques, risque électrique, sauveteur secouriste, gestes et postures), etc.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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'établissement est réalisée dans son document unique d'évaluation des risques (obligatoire par le code du travail). Les actions de l'établissement 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 documentaire. Coef 3. Famille Responsable

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

413 - L'établissement 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

Pas de Non concerné possible. 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. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

414 - 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

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

415 - BONUS - la structure est engagée 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

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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. 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. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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 OU compte rendu de réunion. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Non concerné possible si moins de 10 salariés. Bon à savoir : Cela permet de connaître le ressenti des équipes, cerner leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction et identifier les différents axes d'amélioration. Mode d'évaluation : Production du questionnaire ou du bilan des consultations. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

418 - BONUS - Des hébergements sont proposés aux saisonniers.

☐ Oui ☐ Non concerné

"Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : La question du logement représente un enjeu fort, puisqu'il impacte directement l'emploi dans la région. La fourniture du logement par l'employeur constitue un atout indispensable pour recruter du personnel qualifié et motivé ; cela simplifie l'organisation de la saison du personnel, participe à faciliter le recrutement et favorise sa fidélisation. Contrôle sur site ou production de justificatifs. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable"

VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL

Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission

419 - BONUS - Les chèques-vacances sont acceptés.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

CONSUMMATION D'EAU

Diminuer la demande et récupérer la ressource

420 - L'établissement a mis en place des actions permettant la surveillance des consommations et la détection des surconsommations inhabituelles.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Audit par un expert, relevé des compteurs réguliers, contrôle de facture systématique à l'aide du tableur de suivi des consommations fourni. Mode d'évaluation : factures, tableau de suivi des consommations. Contrôle documentaire. Factures - Tableau de suivi des consommations - Audit d'expert ou relevé et tableau de suivi tenu à jour = Très satisfaisant/Relevé des compteurs avec tableau de suivi à jour = Satisfaisant /Relevé des compteurs mais sans tableau de suivi à jour = Insatisfaisant/Aucune action = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

421 - La structure 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

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Dans les salles de bain avec baignoire, un équipement permettant de prendre des douches est installé et le client est incité à privilégier une douche plutôt qu'un bain (d'autres dispositifs existent : douches à recyclage d'eau en continue/cabines d'hydromassage à circuit fermé/récupération d'eau des douches pour arrosage ou toilettes). Les lavabos et douches sont équipés de mitigeurs, poussoirs ou détecteurs. Les lavabos et douches sont équipés de réducteurs de débit ou de mousseurs. Des équipements économes en eau sont mis en place dans les toilettes : toilettes à double commande, urinoirs, toilettes sèches. Un système de récupération des eaux pluviales ou d'autres eaux utilisées mais non polluées a été mis en place, pour des utilisations internes ou externes ciblées : arrosage, lavage, toilettes, etc. L'établissement a mis en place des actions de réduction de la consommation d'eau pour l'arrosage (techniques de couverture de sol : paillage, copeaux de bois), système goutte à goutte, minuteur, heures d'arrosage. Attention, l'eau d'arrosage issue de puits ou forages n'est pas notée car elle reste prélevée sur le milieu naturel. Contrôle par l'auditeur sur site ou photo, factures. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 9. Famille Responsable

PRODUITS D'ENTRETIEN

Utiliser des produits écolabellisés et naturels

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

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant ☐ Non concerné

Non concerné possible si réglementation applicable à la profession contraire au critère. Bon à savoir : Principaux écolabels de produits détergents : - l'écolabel européen - la marque NF environnement (ces deux labels garantissent que le produit ne contient pas de substances dangereuses) - le label écodétergent d'ecocert qui est plus stricte que les deux précédents (non testé sur les animaux, emballage biodégradable, etc) - <https://www.ecolabeltoolbox.com/fr/solutions-techniques/les-labels-des-produits-d-entretien-76>. Bon à savoir : Economies 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). Mode de contrôle : Factures OU photos. Contrôle documentaire. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Bon à savoir : Chiffons micro-fibre = 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°. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

424 - 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

Non concerné possible si réglementation applicable à la profession contraire au critère. 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 élevées sur les bactéries, acariens, allergènes, etc. (budget 1000 à 4000€). Appareil à électrolyse 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 OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 3. Famille Responsable

PRODUITS CONSOMMABLES

Acheter responsable et limiter les emballages

425 - La structure propose une alternative aux bouteilles d'eau en plastique.

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné si absence de distribution de bouteille d'eau. 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 établissements recevant du public et dans les locaux professionnels. Interdiction, pour un distributeur, d'imposer la vente de boissons en bouteilles plastique lors des événements sportifs, culturels ou festifs. L'établissement 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, briquette d'eau en carton, contenant réutilisables ou en matières biodégradables ou biosourcées. La mise à disposition d'une fontaine à eau accessible au public est obligatoire à compter du 1er janvier 2022 dans les établissements susceptibles d'accueillir plus de 300 personnes simultanément. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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 desherbant ! 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. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS

Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques

427 - Le tri des déchets est facilité, le personnel est sensibilisé aux consignes de tri.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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 visuel. Coef 3. Famille Responsable

428 - La structure utilise des produits à dosage concentré.

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. 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. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. Contrôle documentaire. 3 actions = Très satisfaisant/2 actions = Satisfaisant/1 action = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Coef 1. Famille Responsable

TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRS

Acheter local et durable

429 - BONUS - la structure choisit prioritairement des fournisseurs locaux de biens et de services (3 dernières années).

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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. Mode de contrôle : Factures. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

430 - La structure privilégie l'achat de produits/services locaux (circuits courts).

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Insatisfaisant ☐ Très insatisfaisant

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : Le transport de marchandises par route occasionne de nombreux impacts environnementaux, à cela s'ajoute souvent un prix d'achat inférieur en limitant le nombre d'intermédiaires et une plus juste rémunération des producteurs. Pour l'établissement, c'est l'obtention d'un meilleur rapport qualité-prix, un impact carbone moindre et moins d'emballages perdus pour conditionner les produits par les différents intermédiaires. La proximité du producteur permet de mieux ajuster les quantités achetées et donc de limiter le gaspillage alimentaire. En connaissant le producteur/éleveur local, l'établissement a un regard aisé sur le respect du bien-être animal. Enfin les produits sont plus frais et ont une meilleure qualité gustative et nutritionnelle que les produits transformés ou à date longue. Si l'établissement utilise des produits exotiques, il ne s'agit pas de les exclure, mais de limiter les quantités, l'usage au strict nécessaire et privilégier ceux transportés par bateau. Mode de contrôle : Factures OU Attestation du dirigeant. 3 produits = Très satisfaisant/2 produits = Satisfaisant/1 produit = Insatisfaisant/Pas du tout = Très insatisfaisant. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

431 - Un engagement environnemental social et sociétal de l'établissement a été rédigé, signé, daté et rendu accessible auprès des collaborateurs et des clients (une page maximum, actualisée régulièrement en fonction des évolutions) OU à l'issue de l'audit, un engagement environnemental est formalisé.

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. Bon à savoir : L'engagement de la direction de l'établissement 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'établissement 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'établissement soit rédigé dans une politique environnementale datée et signée par la direction et affichée dans les locaux. Si l'engagement environnemental est formalisé à l'issue de l'audit, le critère est validé. Mode de contrôle : Attestation du dirigeant OU copie de l'engagement. Contrôle documentaire. Coef 1. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. Mode de contrôle : Copie du diagnostic. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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'établissement. Mode de contrôle : Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

434 - BONUS - la structure a défini un programme pluriannuel d'amélioration de son bilan environnemental.

☐ Oui ☐ Non concerné

Bonus - Noter Non concerné si réponse négative. 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'établissement, 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 ». Mode de contrôle : Copie du plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

Non concerné possible en l'absence d'engagement environnemental. 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. Plan d'action. Contrôle documentaire. Coef 3. Famille Responsable

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

☐ Oui ☐ Non

Pas de Non concerné possible. 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'établissement en matière de développement durable, etc. Cela peut devenir un atout concurrentiel, tout particulièrement auprès des clients qui sont sensibles à cette thématique. Contrôle visuel. Coef 3. Famille Responsable