



## **REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES**

### **Prestations de services des voitures de tourisme avec chauffeur**

**Réf. : RE/VTC/01**

**Elaboré à la demande de  
FRANCE LIMOUSINE ASSOCIATION**

Le Demandeur	Le Président du Comité Plurisectoriel de la Certification de Services QUALICERT	Le Directeur de la certification de Services QUALICERT
Nom : Camille <b>RECHARD</b>  Fonction :  Date :  Visa :	Nom : Robert <b>PROIX</b>  Date :  Visa :	Nom : Stéphane <b>LANGLOIS</b>  Date :  Visa :

# SOMMAIRE

Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION .....	3
I.1 OBJET .....	3
I.2 DOMAINE D'APPLICATION .....	3
Chapitre II : CONTEXTE.....	4
II.1 PRESENTATION DU DEMANDEUR.....	4
II.1.1 Présentation générale de l'entité.....	4
II.1.2 Pourquoi un Référentiel ?.....	4
II.1.3 Méthodologie utilisée.....	4
II.2 CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE.....	5
Chapitre III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE .....	6
III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES .....	6
III.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN ŒUVRE.....	7
III.2.1 L'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE DANS LE DEVELOPPEMENT DURABLE	7
III.2.2 LE BUREAU DES OPERATIONS .....	9
III.2.3 LE CHAUFFEUR .....	12
III.2.4 LES VEHICULES.....	13
III.2.5 LA REALISATION DES MISSIONS .....	15
III.2.6 LE SERVICE APRES VENTE.....	19
Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE .....	20
Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE .....	21
Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE .....	22
VI.1 GLOSSAIRE.....	22
Chapitre VII : INFORMATIONS DES CLIENTS .....	23
VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES .....	23
VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS.....	24
VII.3 CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES .....	25
Chapitre VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT.....	26
VIII.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT .....	26
VIII.1.1 Instruction du dossier de demande .....	26
VIII.1.2 Réalisation de l'audit de certification :.....	27
VIII.1.3 Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :.....	27
VIII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT .....	28

# Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

## I.1 OBJET

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- Les articles L115-27 à L115-33 et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat

## I.2 DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel couvre l'ensemble de la prestation de service des voitures de tourisme avec chauffeur (chauffeur, véhicule, prestation, service après-vente).

Les entreprises souhaitant entrer dans le périmètre de certification doivent avoir a minima deux ans d'ancienneté pour accéder à la certification de ce référentiel.

Seules les activités réalisées sur le territoire national sont prises en compte dans ce référentiel.

### II.1 PRESENTATION DU DEMANDEUR

#### II.1.1 Présentation générale de l'entité

Depuis sa création en 1945, la CSNERT (association de Loi 1901), a pour mission d'apporter des conseils à ses adhérents et de défendre les intérêts de la profession Voitures de Tourisme avec Chauffeur anciennement Grande Remise.

Institution représentative au service de la profession des Voitures de Tourisme avec Chauffeurs qui bénéficie de la reconnaissance des pouvoirs publics.

Active depuis 1945, la CSNERT est présente sur tous les fronts pour défendre les intérêts de la profession afin de garantir une image de qualité. Elle regroupe plus de 200 adhérents en 2012 qui représentent 1 310 véhicules sur tout le territoire national.

La Fédération des VTC informe notamment sur la profession du transport Voiture de Tourisme avec Chauffeurs et sur la réglementation. Les professionnels adhérents bénéficient de conseils et d'outils professionnels nécessaires à l'exploitation de leur entreprise.

La vocation de la CSNERT s'inscrit dans le cadre difficile de la défense des intérêts du public et des professionnels du Tourisme.

#### II.1.2 Pourquoi un Référentiel ?

Depuis 2009, la mise en application de la nouvelle Loi Tourisme confronte la profession à l'apparition de nombreux prestataires positionnés sur le marché du transport de personnes, ce qui entraîne un certain nombre de risques pour les professionnels du transport :

- Une concurrence déloyale avec des acteurs multiples,
- Une manque de transparence sur l'offre pour les clients,
- Une image de la profession qui se dégrade,
- Un risque sur la sécurité des passagers.

Dans ce contexte la CSNERT a pris l'initiative, en accord avec la Sous Direction du Tourisme, de créer un référentiel Qualité destiné à clarifier l'offre et valoriser la profession. L'objectif est d'accroître la visibilité de la qualité des prestations offertes par les entreprises de voitures de tourisme avec chauffeur tant à l'attention des entreprises clientes et des utilisateurs que des pouvoirs publics.

#### II.1.3 Méthodologie utilisée

Des tables rondes réunissant un panel d'une dizaine d'adhérents représentatifs des tailles et localisation des prestataires, ont permis de déterminer d'une manière qualitative les thèmes des engagements qu'ils souhaitaient voir prendre

Le projet de référentiel a été soumis à l'ensemble des adhérents de la fédération et expérimenté chez quatre adhérents.

## II.2 CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE

Les caractéristiques certifiées sont :

- soit définies spécifiquement par l'organisme de certification ;
- soit issues de norme(s) ;
- soit issues de documents normatifs (ex : spécification techniques)

Dans ces deux derniers cas ils doivent être listés avec leurs références (indice, date, titre et amendements éventuels) en précisant si nécessaire la partie concernée du document ou la classe retenue.

Ces caractéristiques doivent :

- être spécifiques au produit à certifier (par exemple caractéristiques techniques ou physiques, information, fourniture, etc.)
- être mesurables, quantifiables ou vérifiable (par exemple l'utilisation d'expressions telles que « suffisamment fort » ou « de force adéquat » doit être évité)

### CONTEXTE REGLEMENTAIRE

- LOI N° 2009-888 du 22 Juillet 2009 parue au Journal Officiel
- DECRETS N° 2009- 1650 du 23 Décembre 2009
- DECRETS N° 2009- 1652 du 23 Décembre 2009
- ARRETE contenu de formation du 23 Décembre 2009
- CIRCULAIRE aux PREFETS du 29 Décembre 2009
- ARRETE du 06 Septembre 2010 : Signalétique Véhicule
- DECRET n°2010-1223 du 11 octobre 2010
- ARRETE du 30 décembre 2010 : Longueur véhicule
- DECRET n°2011-1993 du 27 décembre 2011 Applicable au 1er juillet 2012
- DECRET n°2011-1992 du 27 décembre 2011 Applicable au 1er juillet 2012
- DECRET n° 2013-690 du 30 juillet 2013 Applicable au 1er janvier 2014
- DECRET n° 2013-691 du 30 juillet 2013 Applicable au 1er janvier 2014

## Chapitre III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

### III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

1. Notre entreprise s'engage à respecter la réglementation.....	7
2. Notre entreprise adopte un comportement déontologique .....	7
3. Notre entreprise prend des engagements vis-à-vis de la Responsabilité Sociétale .....	8
4. Notre entreprise prend des engagements vis-à-vis du respect de l'environnement.....	8
5. Nous vous proposons une offre de service claire et complète.....	9
6. Nous sommes attentifs à votre accueil et à votre écoute 7 jours sur 7 et 24h/ 24 .....	9
7. Les appels téléphoniques sont pris en compte rapidement et l'interlocuteur se présente.....	10
8. Nous sommes attentifs et rigoureux dans la prise de vos commandes .....	10
9. Nous vous transmettons les coordonnées du chauffeur .....	11
10. Nous vous orientons vers un autre prestataire quand nous ne pouvons pas répondre à une demande spécifique.....	11
11. Nous limitons et encadrons le volume de prestation sous-traité.....	11
12. Nos chauffeurs sont qualifiés et formés aux prestations .....	12
13. Nous sommes attentifs à l'image et à la présentation soignée de nos chauffeurs .....	12
14. Notre parc automobile est constitué de véhicules récents.....	13
15. Nos véhicules sont en très bon état, confortables et propres.....	13
16. Nous sommes rigoureux dans l'entretien des véhicules .....	14
17. Chaque mission est préparée avec soin par le chauffeur qui en a la charge.....	15
18. Le chauffeur s'assure du confort du véhicule avant la prise en charge du client.....	16
19. Vous êtes accueillis et pris en charge de manière courtoise et personnalisée .....	16
20. Vos bagages sont manipulés avec soin .....	16
21. Le chauffeur adopte une conduite appropriée .....	17
22. L'itinéraire est adapté aux conditions de circulation .....	17
23. Le chauffeur est attentif aux besoins du client et à son confort.....	17
24. Le chauffeur est courtois et attentif à vos besoins jusqu'à la fin de la prestation .....	18
25. Le chauffeur transmet au bureau des opérations les informations nécessaires à la facturation .....	18
26. Nous vous transmettons une facture claire et détaillée .....	19
27. Nous sommes attentifs à votre niveau de satisfaction.....	19
28. Les réponses aux réclamations écrites Client sont traitées sous 5 jours ouvrés .....	19
29. Un correspondant Qualité est désigné.....	19

### III.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par l'établissement certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il a été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires (identifiées en italique). Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire -mais non suffisante- de la certification de services.

#### III.2.1 L'ENGAGEMENT DE L'ENTREPRISE DANS LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<b>1. Notre entreprise s'engage à respecter la réglementation</b>	<p><i>Notre entreprise est inscrite au registre "Atout France"</i></p> <p><i>Nous nous assurons de la validité des permis de conduire et des cartes VTC de nos chauffeurs.</i></p>	<p>Registre sur site Internet « Atout France»</p> <p>Engagement des chauffeurs sur validité du permis</p> <p>Tableau de suivi de validité Carte VTC</p> <p>Copie de la carte VTC (dossier du personnel)</p>	Vérification documentaire
<b>2. Notre entreprise adopte un comportement déontologique</b>	<p>Notre entreprise;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- est enregistrée au registre des sociétés ou répertoire des métiers,</li> <li>- dispose d'une assurance illimitée pour les personnes, transportées à titre onéreux y compris pour les véhicules de location,</li> <li>- a pour activité principale (cf glossaire) le transport de voyageur,</li> <li>- a déclaré la flotte de véhicules auprès d'Atout France ou d'une fédération professionnelle</li> </ul> <p>L'ensemble de notre personnel s'engage à respecter les règles de confidentialité vis-à-vis de la clientèle.</p>	<p>KBis ou répertoire des métiers</p> <p>Attestation d'assurance</p> <p>Déclaration flotte automobile</p> <p>Règlement/ clause / convention de confidentialité</p>	Vérification documentaire

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<b>3. Notre entreprise prend des engagements vis-à-vis de la Responsabilité Sociétale</b>	La direction sensibilise le personnel (chauffeurs et accueil du bureau des opérations en CDI a minima) : - à l'accueil des personnes en situation de handicap, - à la valorisation de la région et des richesses locales	Supports de communication/ informations de sensibilisation	Vérification documentaire Entretien avec le personnel
<b>4. Notre entreprise prend des engagements vis-à-vis du respect de l'environnement</b>	Nous nous assurons que nos chauffeurs en CDI (a minima) sont sensibilisés à adopter l'éco-conduite ou conduite rationnelle soit par un stage d'éco-conduite, et /ou un livret de documentation à disposition des chauffeurs.  Nous mettons en place des mesures en faveur de l'environnement (par exemple ; tri sélectif, consommation énergétique, lavage écologique,...).	Attestation de sensibilisation Eco-conduite et/ ou livret	Vérification documentaire Entretien avec la direction Observation de l'activité



### III.2.2 LE BUREAU DES OPERATIONS

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>5. Nous vous proposons une offre de service claire et complète</b></p>	<p>Nous communiquons sur des informations actualisées et réelles (photos des véhicules notamment), par le biais de supports commerciaux (plaquettes commerciales et/ou brochures et/ou courriers commerciaux et/ou courriels, ...) et d'un site internet.</p> <p>Notre site Internet comprend a minima ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nom, adresse, N° téléphone, adresse messagerie de l'entreprise,</li> <li>• les prestations et services proposés (notamment la gamme de voitures),</li> <li>• les prestations et services adaptés aux personnes handicapées, le cas échéant,</li> <li>• les conditions générales de vente,</li> <li>• les mentions légales,</li> <li>• la traduction des informations dans une langue étrangère a minima.</li> </ul>	<p>Plaquettes commerciales Brochures Courriers commerciaux Courriel Site Internet</p>	<p>Vérification documentaire/ du site Internet</p>
<p><b>6. Nous sommes attentifs à votre accueil et à votre écoute 7 jours sur 7 et 24h/24</b></p>	<p>Lorsqu'un espace est prévu pour l'accueil des clients, celui-ci est ordonné, propre, en bon état et offre une température agréable.</p> <p>Lorsque des sanitaires communs existent, nous nous assurons qu'ils sont propres et en bon état.</p> <p>L'entreprise dispose d'une ligne de téléphone fixe et peut vous accueillir 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.</p> <p>Nous pouvons répondre à votre demande d'informations (orales et/ou écrites) a minima en français et en anglais.</p>	<p>Courriels</p>	<p>Observation de l'activité Appel Mystère</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>7. Les appels téléphoniques sont pris en compte rapidement et l'interlocuteur se présente</b></p>	<p>Nous nous engageons ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à décrocher en 5 sonneries maximum et le cas échéant, à disposer d'un message d'attente qui indique a minima l'identité de l'établissement,</li> <li>- à ce que l'interlocuteur se présente et vous accueille avec amabilité et courtoisie</li> </ul>		<p>Appel Mystère</p>
<p><b>8. Nous sommes attentifs et rigoureux dans la prise de vos commandes</b></p>	<p>Pour toutes demandes de devis et/ou de commandes, nous veillons ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à disposer de l'ensemble des éléments nécessaires pour répondre aux attentes des clients avec a minima ; <ul style="list-style-type: none"> <li>• la date,</li> <li>• l'heure,</li> <li>• le lieu de départ,</li> <li>• le nom et le nombre des passagers,</li> <li>• le type de prestation,</li> <li>• le véhicule,</li> <li>• le prix,</li> <li>• le siège enfant (si le profil du client est opportun)</li> </ul> </li> <li>- à préciser les éventuels frais annexes (heures supplémentaires),</li> <li>- à remettre les conditions générales de vente à la demande du client,</li> <li>- à reformuler par écrit les éléments principaux de la réservation (a minima) <ul style="list-style-type: none"> <li>• la date et l'heure,</li> <li>• le lieu,</li> <li>• le nom du client</li> <li>• et en anglais si besoin.</li> </ul> </li> </ul> <p>Dans le cas d'une commande reçue oralement, nous demandons une confirmation écrite du client.</p> <p>Dans le cas de demandes de devis ou d'une commande reçue <b>par écrit</b>, nous nous engageons à vous répondre sous 24 h.</p>	<p>Conditions générales de vente</p> <p>Commande Client</p> <p>Devis / Accusé réception / Demande de renseignements complémentaires</p> <p>Confirmation de Cde</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Appel Mystère</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<b>9. Nous vous transmettons les coordonnées du chauffeur</b>	A l'exception des prestations de transfert laissées à l'appréciation de l'entreprise ou de cas particulier validé à la demande du client, nous transmettons le nom et contact téléphonique du chauffeur au client avant la prestation.	Courriel ou SMS	Vérification documentaire
<b>10. Nous vous orientons vers un autre prestataire quand nous ne pouvons pas répondre à une demande spécifique</b>	En cas de demande de catégories de véhicules (minibus, véhicules adaptés pour personnes handicapées par exemple) non proposées chez le prestataire, celui-ci oriente le client vers une entreprise en capacité d'effectuer la prestation.		Appel Mystère
<b>11. Nous limitons et encadrons le volume de prestation sous-traité</b>	En cas de sous-traitance de la prestation, celle-ci ; <ul style="list-style-type: none"> <li>- ne doit pas excéder 25% du volume d'activité annuel (CA annuel à l'exception d'opérations ponctuelles de grande envergure (cf glossaire))</li> <li>- se fait auprès de partenaires sous-traitants sélectionnés selon certains critères avec a minima ; <ul style="list-style-type: none"> <li>• inscription à Atout France</li> <li>• Assurance illimitée</li> </ul> </li> </ul>	Extrait du compte de résultat KBIs ou registre des métiers Liste de la sous-traitance Attestation d'assurance Registre internet Atout France	Vérification documentaire

### III.2.3 LE CHAUFFEUR

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>12. Nos chauffeurs sont qualifiés et formés aux prestations</b></p>	<p>Nos chauffeurs sont titulaires d'une carte professionnelle VTC</p> <p>Lors de leur intégration, nos chauffeurs sont sensibilisés aux principes de la « Grande remise » par le biais de formation, ou bible des bonnes pratiques par exemple.</p> <p>Nos chauffeurs ont des connaissances géographiques, touristiques et routières adaptées à l'exercice de la profession.</p> <p>Ils ont une maîtrise de l'anglais permettant a minima de répondre à des questions simples.</p>	<p>Carte professionnelle VTC</p> <p>Principes de la Grande remise ou Bible de bonne pratique</p> <p>Support de formation</p> <p>Attestation de présence</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Client Mystère</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
<p><b>13. Nous sommes attentifs à l'image et à la présentation soignée de nos chauffeurs</b></p>	<p>Nous sommes attentifs ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la tenue vestimentaire de nos chauffeurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• port d'un costume et d'une cravate sobres, sombres et assortis pour les hommes,</li> <li>• port d'un tailleur sobre, sombre et assorti pour les femmes,</li> <li>• port d'une chemise claire, unie ou à rayures fines et repassée avec col boutonné pour les hommes,</li> <li>• port de chaussettes unies sombres et des chaussures de ville sombres et cirées pour les hommes,</li> <li>• absence de bijou ostentatoire.</li> </ul> </li> </ul> <p>A l'extérieur du véhicule, la veste du chauffeur est fermée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à une hygiène soignée de nos chauffeurs qui doivent avoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la barbe rasée,</li> <li>• les ongles propres,</li> <li>• les cheveux courts ou attachés ou coiffés,</li> <li>• Maquillage léger</li> </ul> </li> </ul> <p>Le chauffeur ne présente pas d'odeur de tabac, ou d'eau de toilette prononcée.</p>		<p>Client Mystère</p>

### III.2.4 LES VEHICULES

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>14. Notre parc automobile est constitué de véhicules récents</b></p>	<p>L'entreprise dispose d'un parc automobile constitué ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un minimum de 50% des véhicules en propriété ou crédit bail ou location longue durée,</li> <li>- de véhicules avec les caractéristiques suivantes ;               <ul style="list-style-type: none"> <li>• du dernier modèle (hors restylage et véhicule d'exception), dans un délai d'un an après la sortie du nouveau modèle</li> <li>• de 5 ans maximum,</li> <li>• de longueur et puissance nominale en conformité avec la réglementation VTC en vigueur.</li> </ul> </li> </ul> <p>Les véhicules de l'entreprise qu'ils soient achetés ou pris en crédit-bail ou en location longue durée, sont neufs pour au moins 90% du parc à leur entrée dans ce parc.</p>	<p>Fichier flotte véhicules Copies Carte grise (<i>avec le nom de l'entreprise</i>) Règlementation en vigueur Catalogue Règlementation VTC</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>15. Nos véhicules sont en très bon état, confortables et propres</b></p>	<p>Nos véhicules sont de couleur sobre avec intérieur cuir et climatisation. L'entreprise s'assure du très bon état intérieur et extérieur de ses véhicules (carrosserie, accessoires, etc).</p> <p>Les véhicules en service sont lavés et aspirés a minima quotidiennement ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cendriers vidés,</li> <li>- coffre vidé et propre,</li> <li>- extérieur lavé aspect brillant jantes comprises,</li> <li>- vitres sans auréoles.</li> </ul> <p><i>Nos véhicules ont un macaron EVTC apposé en bas à gauche du pare-brise.</i></p> <p>En cas de présence d'autre signe distinctif (stickers, identification de la Société, label qualité ...), celui-ci doit être discret.</p>		<p>Observation de l'activité Client Mystère</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>16. Nous sommes rigoureux dans l'entretien des véhicules</b></p>	<p>L'entreprise veille à maintenir le parc de véhicules en bon état d'utilisation.</p> <p>Elle s'assure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la révision par le réseau constructeur en fonction du carnet d'entretien,</li> <li>- <i>de la réalisation du contrôle technique annuel.</i></li> <li>- de la vérification de l'état et de la pression des pneumatiques</li> <li>- de la vérification des différents niveaux (huile, eau, produit lave-glace)</li> </ul>	<p>Carnet d'entretien</p> <p>Fichier flotte automobile ou</p> <p>Tableau suivi entretien</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le chauffeur</p>

### III.2.5 LA REALISATION DES MISSIONS

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>17. Chaque mission est préparée avec soin par le chauffeur qui en a la charge</b></p>	<p>Le chauffeur prend connaissance de la mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lecture du bon de mission,</li> <li>• planification de l'itinéraire et,</li> <li>• étude des 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</li> </ul>	<p>Bon de mission (papier ou mail ou SMS)</p>	<p>Vérification documentaire Entretien avec le chauffeur</p>
	<p>A minima, le chauffeur s'assure que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le véhicule est bien celui assigné et en bon état</li> <li>• le niveau de carburant est <math>\geq 50\%</math></li> <li>• les réglages (dont sièges enfants si besoin) sont adaptés au nombre de personnes transportées</li> <li>• des bouteilles d'eau sont à disposition des clients</li> <li>• un parapluie est disponible</li> </ul> <p>et signale tout problème le cas échéant.</p>		<p>Observation de l'activité Client Mystère</p>
	<p>Le chauffeur vérifie la présence du matériel nécessaire à la mission:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• papiers réglementaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Déclaration Unique d'Embauche (DUE),</li> <li>○ bon de mission,</li> <li>○ permis de conduire,</li> <li>○ carte VTC, etc.</li> </ul> </li> <li>• cartes de visite de la société,</li> <li>• téléphone avec oreillette,</li> <li>• kit de nettoyage</li> </ul>	<p>Document Unique d'Embauche Ordre de Mission Permis de conduire Carte VTC</p>	<p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>18. Le chauffeur s'assure du confort du véhicule avant la prise en charge du client</b></p>	<p>Le chauffeur s'assure du confort du véhicule :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• température du véhicule agréable,</li> <li>• sièges passagers en position normale ou siège avant droit avancé si non utilisé,</li> <li>• radio éteinte.</li> </ul> <p>Sauf cas particuliers identifiés et consignés, le véhicule doit être stationné de manière sécuritaire et pertinente.</p>	<p>Consigne écrite (au bureau des opérations)</p>	<p>Client Mystère</p>
<p><b>19. Vous êtes accueillis et pris en charge de manière courtoise et personnalisée</b></p>	<p>A l'heure du rendez-vous, le chauffeur est placé de manière visible pour le client. En cas d'imprévu, le client est informé.</p> <p>Pour les accueils en <b>gare/aéroport</b>, le chauffeur tient visiblement un panneau d'identification proprement rédigé.</p> <p>Pour les prises en charge à <b>l'Hôtel</b> : le chauffeur prévient le concierge de son arrivée (5 minutes avant), et s'assure que le client est prévenu. Il attend le client près du véhicule ou de manière à être visible par lui.</p> <p>Le chauffeur réserve un accueil aimable, courtois et personnalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• être chaleureux et souriant,</li> <li>• appeler le client par son nom (sauf exception justifiée),</li> <li>• précéder le client jusqu'au véhicule et ouvrir les portières ou être en position debout droite et portière ouverte lorsque la situation s'y prête,</li> <li>• se présenter et communiquer ses coordonnées au client pour les prestations de mise à disposition (cf glossaire).</li> </ul>		<p>Client Mystère Entretien avec le chauffeur</p>
<p><b>20. Vos bagages sont manipulés avec soin</b></p>	<p>Le cas échéant, le chauffeur ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifie avec le client le nombre de bagages,</li> <li>- manipule avec soin les bagages,</li> <li>- reste à proximité du véhicule lorsqu'il a la responsabilité des bagages</li> </ul>		<p>Client Mystère</p>



Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<b>21. Le chauffeur adopte une conduite appropriée</b>	Le chauffeur adopte une conduite souple dans le respect du code de la route et des règles de sécurité.		Client Mystère
<b>22. L'itinéraire est adapté aux conditions de circulation</b>	Le chauffeur choisit un itinéraire adéquat en tenant compte des conditions de trafic.		Client Mystère
<b>23. Le chauffeur est attentif aux besoins du client et à son confort</b>	<p>Le chauffeur apporte disponibilité et attention pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• valider le lieu de destination,</li> <li>• renseigner aimablement le client sur la région et ses attraits touristiques lorsque la prestation s'y prête,</li> <li>• respecter la confidentialité et la discrétion.</li> </ul> <p>Durant la conduite, le téléphone portable du chauffeur est en mode vibreur, avec oreillette en cas de réponse nécessaire (appel du bureau des opérations ou du donneur d'ordre).</p>		Client Mystère



### III.2.6 LE SERVICE APRES VENTE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>26. Nous vous transmettons une facture claire et détaillée</b></p>	<p>L'entreprise remet au client une facture claire, détaillée et conforme aux prestations achetées et aux modalités définies.</p> <p>La facture comprend a minima les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le kilométrage parcouru</li> <li>- la durée (ou heure de prise en charge/ heure de dépose du client)</li> <li>- lieu de prise en charge/ lieu de dépose du client</li> </ul> <p>Le client a la possibilité d'effectuer les règlements par carte de crédit</p>	<p>Facture</p> <p>Bon de mission Bon de commande</p> <p>Formulaire d'autorisation de débit de carte de crédit</p>	<p>Client Mystère/ Vérification documentaire</p>
<p><b>27. Nous sommes attentifs à votre niveau de satisfaction</b></p>	<p>L'entreprise est dotée d'un système de mesure de la satisfaction du client au moins en une langue étrangère.</p> <p>La satisfaction est mesurée à travers un questionnaire de satisfaction adressé au client (demandeur ou passager) au moins une fois par an sur un échantillon représentatif de minimum 2 % des missions ou 50 enquêtes envoyées.</p> <p>Le questionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- est disponible au moins en français et en anglais,</li> <li>- aborde a minima les thèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'accueil</li> <li>▪ Attitude et comportement du chauffeur</li> <li>▪ Le véhicule</li> <li>▪ La prestation</li> </ul> </li> </ul> <p>A chaque vague d'enquêtes, nous engageons les actions d'amélioration nécessaires pour chaque thème présentant une moyenne des réponses dont le taux d'insatisfaction est &gt; 20% (noté « pas du tout satisfait » ou « peu satisfait »)</p>	<p>Enquête de Satisfaction Client</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>28. Les réponses aux réclamations écrites Client sont traitées sous 5 jours ouvrés</b></p>	<p>L'entreprise est dotée d'un système de traitement des réclamations et s'engage à répondre par écrit au client dans un délai de 5 jours ouvrés.</p>	<p>Réclamation Classeur ou dossier informatique</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>29. Un correspondant Qualité est désigné</b></p>	<p>L'entreprise désigne un correspondant qualité en charge du suivi des réclamations, de la centralisation et de l'analyse des enquêtes de satisfaction et du suivi des actions correctives.</p> <p>Il est également en charge de la veille de l'e-réputation sur les sites d'opinion notamment via des recherches de citation sur le web</p>	<p>Organigramme ou Fiche de fonction</p>	<p>Vérification documentaire</p>

## Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'entreprise ayant obtenu la certification de services.

Le système documentaire que doit détenir l'entreprise est articulé de la façon suivante :

- ↪ Le présent référentiel,
- ↪ Les textes réglementaires en vigueur,
- ↪ Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- ↪ Les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'application du référentiel, l'entreprise détentrice de la certification doit conserver les documents

Ce temps de conservation (signifie que le document est aisément accessible et consultable) concerne les enregistrements et documents de référence utiles à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

## Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE

Le plan de contrôle interne se traduit par un passage en revue annuel de chaque caractéristique certifiée, après la date d'obtention de la certification et de chaque contrôle de surveillance.

Il est mené sur la base d'un support d'enregistrement.

Il s'appuie sur la vérification des supports d'enregistrement relatifs aux actions d'auto – contrôle menées quotidiennement.

Il répertorie, pour chaque caractéristique vérifiée :

- ↺ la conformité de l'engagement,
- ↺ les éventuels écarts constatés
- ↺ les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration)
- ↺ les délais de mise en place
- ↺ les responsables concernés
- ↺ la validation de l'efficacité des actions correctives

Le plan d'amélioration fait l'objet d'une présentation dans le cadre d'une réunion générale, associant les principaux intervenants.

La réalisation des contrôles internes et le suivi des actions correctives sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'Organisme Certificateur.

## Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

### VI.1 GLOSSAIRE

Terme	Définition
Activité principale	80% du chiffre d'affaires réalisé en France sur l'activité réalisée Transport de voyageur (mise à disposition et transferts)
Conduite rationnelle	Conduite économique et sûre
Grande remise	Ancienne dénomination de l'activité de Voiture de Tourisme avec Chauffeur
E-réputation	Réputation d'une personne physique ou morale sur internet et les réseaux sociaux
Mise à disposition :	Mise à disposition d'un véhicule avec chauffeur pour une durée déterminée, avec des prestations de transport et de services éventuels (plusieurs trajets, attentes, etc...)
Opérations ponctuelles de grande envergure	Evènements culturels, économiques ou touristiques, temporaires et/ou périodiques se tenant sur une période limitée (congrès, salons, ...) mobilisant un volume de véhicules et/ou chauffeurs significatif (ou important) nécessitant un renfort des ressources matérielles et humaines.
Prestations de transfert	Prise en charge d'un passager d'un point A à un point B sans autre prestation.
Registre Atout France	Agence de développement touristique de la France chargée de contribuer au développement de l'industrie touristique. Atout France (GIE) tient le registre des exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur. Elle recense les personnes physiques ou morales qui mettent à la disposition de leur clientèle des voitures de tourisme avec chauffeurs suivant des conditions fixées à l'avance entre les parties.
Restylage	Action de donner un nouveau visage à un véhicule (relooking) en le modifiant avant l'arrivée sur le marché du nouveau modèle (cela correspond à un modèle de transition ancien entre deux générations)
Types de prestation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mise à disposition</li><li>- Transfert journalier</li></ul>
Véhicules d'exception	Véhicules d'un montant d'achat supérieur ou égal à 100 000 € ou présentant un caractère spécifique exceptionnel (rareté historique, blindage, ...)
VTC	Véhicules de Tourisme avec Chauffeur

## Chapitre VII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 7 du décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 (articles R 115-2 du code de la consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la Certification de Services du 17 décembre 2007.

### VII.1 SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : il doit être à disposition des clients</p>	<p>1. Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>3. Le titre complet du référentiel de certification de services.</p> <p>4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</p> <p>5. L'adresse complète de SGS ICS : 29, avenue Aristide Briand 94111 Arcueil Cédex <a href="http://www.qualicert.fr">www.qualicert.fr</a></p> <p>6. Si vous exercez plusieurs activités, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue)</p> <p>7. Si vous êtes bénéficiaires d'une certification multi-sites et qu'une partie du réseau n'est pas couverte par la certification, la mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées du bénéficiaire de la certification de services) ou de SGS ICS »</p> <p>8. il est précisé uniquement sur le document d'information : « le référentiel de certification de services peut-être obtenu ou consulté auprès de SGS-ICS »</p>

## VII.2 SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.	1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris). 2. L'adresse internet : <a href="http://www.qualicert.fr">www.qualicert.fr</a> 3. Mention(s) obligatoire(s) spécifique(s) au référentiel
2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.	MENTIONS PRECEDENTES (1 + 2). + 4. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées. 5. Sur le site Internet, possibilité de faire un lien vers notre site Internet : <a href="http://www.qualicert.fr">www.qualicert.fr</a>



### VII.3 CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES

- Notre entreprise adopte un comportement déontologique (Caractéristique N° 2)
- Nous sommes attentifs et rigoureux dans la prise de commande (Caractéristique N° 8)
- Nos chauffeurs sont qualifiés et formés aux prestations (Caractéristique N° 12)
- Nous sommes attentifs à l'image et à la présentation soignée de nos chauffeurs (Caractéristique N° 13)
- Notre parc automobile est constitué de véhicules récents (Caractéristique N° 14)
- Nos véhicules sont en très bon état confortable et propres (Caractéristique N° 15)
- Nous sommes rigoureux dans l'entretien des véhicules (Caractéristique N° 16)
- Chaque mission est préparée avec soin par le chauffeur qui en a la charge (Caractéristique N° 17)
- Vous êtes accueillis et pris en charge de manière courtoise et personnalisée (Caractéristique 19)

# Chapitre VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

## VIII.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site ou multi-sites.

Les dispositions décrites ci-après sont celles utilisées dans le cadre d'une certification mono-site.

Pour une certification multi-sites il convient d'appliquer de manière supplémentaire le règlement de certification multi-sites (RCQUS02) de SGS-ICS.

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande de l'entreprise.
- La réalisation d'un audit de certification ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel (réf. RE/VTC) et donnant lieu à un rapport d'audit
- La décision de SGS ICS, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs du comité de certification.

### VIII.1.1 Instruction du dossier de demande

Tout prestataire de voitures de tourisme avec chauffeur candidat à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une fiche de renseignements donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit
- d'une lettre d'engagement à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel (réf. RE/VTC).

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose une date d'audit au candidat.

A la date de l'audit, l'organisme candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

## VIII.1.2 Réalisation de l'audit de certification :

L'audit de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.

Il est constitué de 3 types de méthodes de contrôle :

- Des **appels Mystère** (inopinés), permettant de vérifier de manière anonyme les engagements pour lesquels la méthode est indiquée « Appel Mystère »
  - Un appel en heures d'ouverture
  - Un appel en dehors des heures d'ouverture
- Des **Client Mystère** (inopinée(s)), permettant de vérifier de manière anonyme les engagements pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère »

Afin d'avoir une idée objective des engagements contrôlés par le Client Mystère, la règle suivante est appliquée :

- Pour les adhérents dont le nombre de missions est  $\leq 500$  missions/ mois ➔ 2 Client Mystère
- Pour les adhérents dont le nombre de missions est  $> 500$  missions/ mois ➔ 3 Client Mystère

### ➤ Un audit déclaré (sur rendez-vous)

- ↪ Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel.
- ↪ Des vérifications visuelles d'éléments matériels
- ↪ L'observation de l'activité le jour de l'audit
- ↪ La consultation des documents et enregistrements.

L'audit Client Mystère est réalisé avant l'audit déclaré.

L'auditeur sera obligé de se « déclarer » auprès de votre chauffeur en fin de mission car certains engagements ne peuvent être vérifiés en restant « Mystère ».

Un bilan définitif des écarts est établi une fois que l'appel Mystère, le(s) Client(s) Mystère ET l'audit déclaré auront été effectués.

## VIII.1.3 Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGS ICS sont les suivantes :

- ↪ Attribution du certificat
- ↪ Audit complémentaire documentaire
- ↪ Audit complémentaire sur site
- ↪ Refus du certificat

## VIII.2 SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur, elle est définie de la façon suivante ;

- **Surveillance 1** = 2 ou 3 Client Mystères
- **Surveillance à 18 mois** = 1 audit déclaré (réalisé suite à une prise de rendez vous 1 mois avant) sur la période de validité du certificat (3 ans) afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel,
- **Surveillance 2** = 2 ou 3 Client Mystères

La méthodologie mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les mêmes principes que celle de l'audit initial.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel « **Prestations de services des voitures de tourisme avec chauffeur** » (réf. RE/VTC) et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Le contrôle de Surveillance se déroule selon les mêmes principes de contrôle définis dans le chapitre précédent.

Ce contrôle comporte :

- ↪ Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel
- ↪ Des vérifications visuelles d'éléments matériels
- ↪ L'observation de l'activité le jour de l'audit
- ↪ La consultation des documents et enregistrements (documents papiers ou informatiques)
- ↪ Appels Mystère
- ↪ Client(s) Mystère
- ↪ L'examen des éventuelles réclamations portant sur les Caractéristiques Certifiées du référentiel

Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre par l'entreprise les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction)

La vérification de la réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des clients et selon les modalités définies dans le référentiel

Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités :

- ↪ détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
- ↪ détectées par l'organisme lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction.

Le respect des règles de communication relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

Les décisions de SGS ICS relative à la surveillance du certificat peuvent être les suivantes :

- ↪ Maintien du certificat
- ↪ Contrôle complémentaire documentaire
- ↪ Contrôle complémentaire sur site
- ↪ Suspension temporaire du certificat
- ↪ Retrait définitif du certificat

En dehors des contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations reçues par l'organisme certificateur.