



## **VOITURE DE TOURISME AVEC CHAUFFEUR : VALORISEZ VOTRE QUALITÉ DE SERVICES AVEC QUALICERT**

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, rendant l'offre de services compliquée à appréhender par le client. Dans ce contexte, la Chambre Syndicale Nationale des Entreprises de Remise et de Tourisme et Fédération des Voitures de Tourisme Avec Chauffeur prend l'initiative, en accord avec la Sous Direction du Tourisme, de créer avec SGS ICS un référentiel Qualité destiné à clarifier l'offre et valoriser la profession.

**SGS**

## PROBLÉMATIQUE

Dans un contexte de plus en plus concurrentiel avec un nombre d'acteurs important, la CSNERT (Chambre Syndicale Nationale des Entreprises de Remise et de Tourisme et Fédération des Voitures de Tourisme Avec Chauffeur) a cherché à promouvoir une qualité de service reconnue, reflétant l'excellence des entreprises qui souhaitent être à la hauteur des attentes d'une clientèle exigeante.

## LES ENJEUX

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.

## LA DÉMARCHÉ

Dans ce contexte la CSNERT prend 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.

L'objectif à terme étant de faire reconnaître ce référentiel auprès du ministère afin que les entreprises de VTC qui souhaitent être reconnues et « officielles » le soient au travers l'adhésion à Qualicert et au respect des engagements du référentiel.

## QUELQUES THÈMES CLÉS DU RÉFÉRENTIEL

- Respect réglementation/ code déontologique ;
- Préparation de la mission ;
- Formation/ compétences/ conduite/ comportement de nos chauffeurs ;
- Accueil/ prise en charge ;
- Modèle/ entretien/ propreté de véhicules ;
- Facturation et suivi de la satisfaction client.

## LE SERVICE VTC

Les exploitants de Voitures de Tourisme avec Chauffeur (VTC), anciennement appelées « Grande Remise », disposent de véhicules de 4 à 9 places (conducteur compris) haut de gamme.

Ces services proposent des prestations personnalisées et soignées à bord de voitures de prestige adaptées à chaque circonstance.

Un vaste choix de voitures et de prestations est proposé pour répondre à toutes les exigences des clients, tant professionnels que particuliers.

### Les avantages

- Un véhicule de luxe adapté aux besoins ;
- Un chauffeur professionnel pouvant vous servir de guide, de concierge privé ou de garde du corps ;
- Une assurance couvrant les passagers de façon illimitée.

## LES APPORTS DE LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT : DÉFENDRE LA PROFESSION ET PROMOUVOIR L'ACTIVITÉ



L'obtention du label est un véritable atout, gage de la qualité du service rendu, et en conséquence un **élément essentiel dans le développement et la pérennité des entreprises.**

## MÉTHODOLOGIE D'AUDITS

L'audit SGS est composé de :

- Un (ou plusieurs\*) Client Mystère qui va contrôler la prestation de transport ;
- Un audit déclaré au sein de l'agence (process commerciaux essentiellement).

\* selon le nombre de missions de l'entreprise.

## CONTACT

SGS ICS  
29 Avenue Aristide Briand  
94111 Arcueil Cedex  
t. + 33 (0) 1 41 24 83 02  
f. + 33 (0) 1 41 24 84 52  
[fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com)  
[www.sgs.com](http://www.sgs.com)