



Fédération Française des Exploitants de Voiture de Transport avec Chauffeur.
« La MAISON de FRANCE des VTC – Services GRANDE REMISE et LIMOUSINE »

La Fédération Française des Exploitants de Voiture de Transport avec Chauffeur.
« La MAISON de FRANCE des VTC – Services GRANDE REMISE et LIMOUSINE »
FF-EVTC Secrétariat Général N°63 Rue André Bollier 69007 LYON

À souhaiter ressusciter la Grande Remise

Et ainsi mettre en œuvre un LABEL QUALITÉ VTC- GR (GRANDE REMISE)

Label Qualité VTC-GR « FF-EVTC »

Décerné d'office aux EX Grandes Remises et destiné aux Entreprises de Voitures de Transport avec Chauffeur « qui le mériteront »



RÉSERVÉES AUX ENTREPRISES VTC DITES VERTUEUSES offrant des prestations de très haute qualité.

Notre Fédération Française souhaite partager ce LABEL avec les autres organisations professionnelles VTC de France.

AVANTAGES du VTC labellisé :

Faires connaître son propre service VERTUEUX VTC et donc VTC GR GRANDE REMISE de France.

Le labellisé est autorisé à diffuser, auprès de la clientèle, le logo « label qualité ». Ce label peut être apposé sur, et dans les véhicules vtc. Ce label peut être apposé sur tous les documents de l'entreprise (papier entête, signature des courriels-mail, flyers, plaquettes commerciales, tampons).

AVANTAGE pour le client :

Disposer d'un service de grande qualité VTC mis en place et contrôlé par la Fédération FRANCAISE dans la pure tradition des ex-Grandes Remises.

LES AMBITIONS :

- Une ambition d'excellence des services VTC en France : choix des véhicules, performance des chauffeurs pour une clientèle locale et internationale exigeante.
- Une ambition d'efficacité collective des prestataires VTC-GR-GRANDE-REMISE.
- Une ambition Culturelle Française et Touristique exemplaire.

CHARTRE QUALITE « FF-EVTC » VTC-GR – GRANDE REMISE

OBLIGATION RÉGLEMENTAIRE : Les professionnels doivent satisfaire aux obligations législatives et réglementaires indépendamment de toute demande de labélisation.

Pour bénéficier de l'attribution du label, l'exploitant s'engage à respecter scrupuleusement la charte de qualité.

Cahier des charges et termes

A) Objectifs – Enjeux Positionnement – Attribution du LABEL, une amélioration permanente de la qualité

1. L'objectif du label est :

- Offrir plus de lisibilité au client quant à la qualité des prestations fournies.
- Identifier au niveau national, les prestataires à même de pouvoir offrir un service complet au client dans le respect des critères de qualité.
- S'assurer du respect des dispositions définies dans la charte et contrôlées par tierces parties.
- Valoriser les entreprises professionnelles VTC-GR : GRANDE REMISE au service de la clientèle.

2. L'enjeu du label est triple :

1. Offrir plus de lisibilité au client quant à la qualité des prestations fournies.
2. Développer l'image, la notoriété et les ventes de tous les acteurs de la filière du Transport de personnes avec chauffeurs.
3. Sauvegarder et promouvoir la qualité de services. Qui est à l'origine de la réputation des ex-Grandes Remises.

3. Le positionnement client :

Son positionnement est de pouvoir identifier les entreprises de voitures de Transport avec chauffeurs répondant aux critères de qualités définis par le Label. Il s'agit ainsi de répondre aux attentes d'une clientèle française et internationale ayant besoin d'un prestataire assurant le transport de personnes haut de gamme dans le cadre de ses déplacements touristiques ou professionnels.

4. L'attribution, durée et suivi du Label :

Le label est attribué pour une durée de deux (2) années aux entreprises de Voitures de Transport avec Chauffeur après contrôle du respect des critères définis dans la charte de qualité.

Le renouvellement du label doit être demandé 3 mois avant l'expiration.

Il donnera systématiquement lieu à un nouveau contrôle.

ENGAGEMENT - ACCEPTATION de l'exploitant et de ses chauffeurs

ARTISAN ou SOCIÉTÉ

FICHE DE SATISFACTION CLIENT :

Le labellisé s'engage à remettre, ou, à faire remettre par son chauffeur, une fiche de satisfaction qui serait retournée par le ou la clientèle au siège de la fédération.

VÉRIFICATION PRÉALABLE à la délivrance du LABEL :

- Copie de l'enregistrement auprès du registre du Ministère des Transports ou auprès de la Dreal.
- Copie de l'Extrait K-bis
- Copie de l'attestation d'assurance « sans limitation de somme » pour les personnes transportées à titre onéreux.
- Copies des cartes grises pour les véhicules de moins de 6 ans.
- Copie des dérogations pour les véhicules de collections et pour ceux dits Patrimoniaux.

ENGAGEMENT BUREAU :

- Équipement informatique : Existence d'une boîte de réception courriel dite mail
- Performance téléphonique constante depuis l'enclenchement d'une mission jusqu'au retour au garage.
- Pratique de l'anglais ou d'une langue étrangère.
- Confidentialité, Amabilité, courtoisie et discrétion absolue.
- Réactivité pour l'établissement de devis ou lors des changements de programme.
- Délivrance immédiate d'informations claires, précises et complètes par téléphone, par mail, par courrier ou sur brochures et site web.

Obligation de prévenir le client lorsque l'on fait appel à un sous-traitant non labellisé.

VÉRIFICATIONS DU RESPECT DE CERTAINES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES :

CHAUFFEURS :

- Détenteur de la carte professionnelle VTC
- Permis de conduire
- Visite médicale administrative des chauffeurs professionnels
- DUE (Déclaration Unique d'Embauche)

AUTRES EXIGENCES à CONTRÔLER et VÉRIFIER :

- Chaque chauffeur doit pratiquer une langue étrangère Conformément à la loi
- Sacoche professionnelle chauffeur
- Tenue vestimentaire réglementaire (Costume / Cravate discrète, Chemise blanche ou bleue, Chaussures en cuir et cirées.
- Chaque chauffeur doit pratiquer une langue étrangère Conformément à la loi
- Tenue physique (Hygiène, barbe rasée, ongles propres, cheveux courts soignés).
- Ponctualité, respect absolu des horaires de rendez-vous des ordres de mission.
- Discrétion et confidentialité absolue.
- Contrôle de la mise à disposition de boissons.
- Contrôle de l'état de propreté intérieur et extérieur du véhicule.
- Contrôle rigoureux des niveaux (Lave glace, Huile).
- Contrôle avant début de services des documents administratifs de l'entreprise dans le véhicule.
- Connaissances des caractéristiques topographiques, géographiques et historiques de la région.
- Obligation de remettre à chaque chauffeur lors de l'embauche un PRESS-BOOK ou ouvrage sur l'histoire de la région.

VÉHICULES :

- Véhicules de moins de 6 ans (Sauf dérogation de la DREAL)
- Longueur minimale des véhicules = 4,50 m, largeur 1.70m
- Puissance 88 KW/120 ch minimales
- Contrôles techniques conformes à la législation en vigueur.
- Vignettes Avant/Arrière (réglementairement collées)
- Révisions régulières conformes au constructeur
- Couleur foncée de préférence
- Confort des véhicules (cuir ou alcantara, climatisation, GPS)
- Nombre de places passagères : 3 minimum et 8 maximum conformément à la réglementation en vigueur.
- Renouvellement des véhicules préconisé plus fréquemment que le délai prévu par la loi.
- Interdiction de publicités ou de signalétiques extérieures ou intérieures sur les véhicules autre que la raison sociale principale de l'entreprise (les dimensions des lettres et chiffres ne doivent pas dépasser 5 cm de hauteur). À la demande d'un client, temporairement, le temps d'un évènement type congrès ou séminaires, l'on peut faire une exception.

A retourner avec votre règlement correspondant à :

FF-EVTC

63 Rue André Bollier 69007 Lyon

CONTRÔLES ET DÉLIVRANCE DU LABEL

« Le label est une démarche volontaire qui repose sur un cahier de charges ou une charte élaborée par des organisations professionnelles, des associations des instances consulaires voir des pouvoirs publics » : C'est pourquoi notre LABEL NATIONAL INTERNE FF-EVTC a été choisi. Il est accessible à tous, suffisamment et largement « crédible » pour les usagers, les consommateurs et les clients désirant un service d'excellence.

LES CONTRÔLES DU LABEL

Grâce à sa forte implantation nationale, la Fédération Française dispose de délégués préfectoraux sur tout le territoire.

Les contrôles sont assurés par les délégués régionaux, départementaux ou communaux élus, nommés et formés par la fédération.

Les contrôles sont effectués par 3 personnes minimum tous les deux ans :

- 1 délégué élu au sein de la fédération ayant suivi une formation spécifique « contrôle label qualité »
- 1 adhérent VTC
- 1 représentant d'une entité consulaire (Office de Tourisme, Chambre de métiers ou de commerce....)

LES CONTRÔLES DU LABEL

La fédération Française délivre le label après réception et examen des conclusions positives du contrôle suivi.

Le candidat doit être à jour de sa cotisation annuelle complétée par le règlement de compensation de frais d'édition et acheminement du label et pin's.

Le délai d'attribution du label peut être d'une durée d'un mois, mais peut être plus rapidement délivré en fonction de la difficulté ou non de la mission de contrôle.

NUMÉRO de la charte et son label N°.....

N° ADHÉRENT

Je soussigné : Mr/Mme, N° d'adhérent :

Gérant ou Exploitant VTC enregistré au ministère en charge des transports avec le N°.....depuis la date du :.../.../.....

Sous la dénomination commerciale :

Après avoir pris connaissance intégralement, de obligations et dispositions de ma fédération pour l'obtention du **Label qualité VTC-GR FF-EVTC**, j'en accepte l'ensemble et vous demande celui-ci pour 2 ans (Nombre de véhicule et chauffeurs).....(..)

Signature Date :.../.../.....

TAMPON entreprise