

Présentation du label qualité tourisme « VTC - Limousine »



Présentation du label qualité tourisme « VTC - Limousine »

Les limousines sont de retour ! Neuf ans après la disparition de la « grande-remise », France Limousines Association (FLA) a obtenu la mise en place d'une distinction qualitative officielle. Cette dernière a pour but de reconnaître et valoriser les exploitants qui maintiennent l'excellence de la profession, rendant ainsi ses lettres de noblesse à l'image internationale du luxe et du savoir-faire à la Française.

FLA a travaillé à mettre en œuvre une démarche qualité reconnue, accompagnée par l'État. Elle a pour objectif de clarifier l'offre pour de la clientèle internationale et de revaloriser la profession. En effet, ce label qualité tourisme est essentiel pour l'accueil en France et permet au pays de conserver un service de transport exclusif, distinct de celui de VTC classique.

Proposée sous la formulation usuelle de « limousines », cette catégorie de prestataires est notablement plus complexe : chauffeurs expérimentés tenus à des standards de présentation et de courtoisie, parlant souvent plusieurs langues, à même d'accompagner leur exigeante clientèle dans ses déplacements au-delà de leur région propre, d'évènements internationaux sportifs, industriels, et de sommets gouvernementaux.

Le référentiel mis en place par la fédération sous l'égide de la Direction générale des entreprises dans la cadre de la marque officielle « Qualité Tourisme », couvre la prestation de services des voitures avec chauffeur. Elle fixe les critères d'exigence pour donner au *label qualité tourisme* toute sa légitimité tant auprès des clients que des pouvoirs publics.

Ce (nouveau) label officiel existe désormais (arrêté ministériel conjoint des ministères des transports et du tourisme). Il sera présenté pour la première fois lors du congrès annuel de France Limousines Association le 15 mars 2019 à Paris (Vedettes de Paris, face à la Tour Eiffel) en présence de M. Laurent GRANDGUILLAUME, député porteur de la loi du même nom, et des représentants des ministères concernés.

Le label qualité tourisme existe sous deux formes : une première pour les exploitants individuels, une seconde pour les PME. Il aura une validité de trois ans, restant soumis à des contrôles annuels réalisés par les auditeurs d'organismes indépendants et agréés. Ils vérifieront notamment la conformité aux exigences réglementaires de l'activité, l'honorabilité des entrepreneurs, le respect de l'environnement, la charte d'accueil des clients, le chauffeur et les véhicules, la réalisation des missions et le « service avant et après vente ». Son obtention donnera ensuite lieu à un certificat officiel et à la délivrance par la fédération d'un signe distinctif spécifique à apposer sur le véhicule. Partenaire de « Qualité Tourisme », France Limousines Association est chargée d'en assurer le suivi après validation et délivrance par le Comité de la marque.

Quelques chiffres sur l'activité de VTC

En 2009, il existait 400 entreprises de grande remise avec licence sur l'ensemble du territoire français pour environ 2 000 voitures. En 2019, il existe en France officiellement 39 500 VTC (dont 75 % en Île-de-France, 7 % en région PACA, 6 % en Rhône-Alpes), un métier qui regroupe variété d'acteurs : grande-remises et indépendants aujourd'hui « mélangés » avec les taxis et mototaxis sous l'acronyme générique T3P (Transport public particulier à la personnes).

France Limousines Association (connue aussi comme [CSNERT](#) - Chambre Syndicale Nationale des Entreprises de Remise et de Tourisme) est le syndicat historique de la profession (créé en 1945) et la seule organisation patronale VTC représentative sur le plan national ; elle est membre de l'OTRE.