



PRÉAMBULE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

FICHE PAR PROFESSION


PALAIS DES
FESTIVALS
ET DES CONGRÈS
CANNES


CANNES
CÔTE d'AZUR
FRANCE

RENDEZ
VOUS À
CANNES





PRÉAMBULE

CETTE NOUVELLE CHARTE **BIENVENUE À CANNES** S'INSPIRE DE CELLE ÉLABORÉE IL Y A UN PEU PLUS D'UNE DÉCENNIE ET PROCÈDE D'UNE MÊME DÉMARCHE VISANT À PROMOUVOIR LA DESTINATION ET L'EXCELLENCE DES PRATIQUES DE SES PROFESSIONNELS. LES OBJECTIFS POURSUIVIS DANS CE NOUVEL EXERCICE CONSISTENT NOTAMMENT À OPÉRER UNE SIMPLIFICATION DES THÉMATIQUES ET POINTS ABORDÉS, AFIN D'EN FAIRE UN OUTIL OPÉRATIONNEL ET CONCIS, TOUT EN L'ACTUALISANT POUR Y INTÉGRER DES CRITÈRES RELATIFS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE.

Ce document est donc issu de réflexions sur l'optimisation de la précédente version et a fait l'objet d'échanges en amont de sa rédaction avec les professionnels de la ville. Il a pour ambition de les rassembler autour d'engagements communs renouvelés, démontrant l'importance pour la destination des critères de qualité de l'accueil tout en développant ceux relatifs au développement durable et à la préservation de notre environnement.

Pour la réalisation de ces objectifs, des outils opérationnels tels que des notices et des manuels seront mis à disposition des professionnels afin de leur donner la possibilité de mettre en place des actions concrètes, tout en étant en mesure d'apprécier leur impact et d'améliorer continuellement leurs pratiques. Dans cet esprit, les clients auront la possibilité de répondre à un questionnaire accessible après avoir scanné un QR code mis à disposition par les professionnels, ce qui contribuera à la remontée de ces informations directement à l'office de tourisme ainsi qu'aux syndicats de professionnels, lorsqu'ils sont affiliés.

Les professionnels signataires de la charte s'engagent à mettre en place ces objectifs visant à accueillir les touristes et clients de manière durable, tout en perpétuant la promotion de la destination et en soutenant la protection de l'environnement et l'inclusion sociale du territoire via la Fondation Cannes. Adhérer à la démarche **Bienvenue à Cannes**, c'est aussi mettre en avant leurs efforts en ce sens.

Date de signature

SIGNATURE DU MAIRE

David Lisnard

Maire de Cannes

Président de l'Agglomération Cannes Lérins

Président de l'Association des Maires de France

BIENVENUE À CANNES

Dispositions Générales



PROFESSIONNALISME
Qualité de service



CONFIANCE
Transparence et
prévisibilité des prix



RESPECT
Respect de la réglementation
en vigueur



DURABILITÉ
S'engager pour un territoire
durable et plus inclusif



EXIGENCE
Traçabilité



OPTIMISATION
Constante amélioration
de la qualité du service



EXPÉRIENCE
Promotion de la destination



ÉCOUTE
Recherche de l'avis client



FIERTÉ
Faire partie du fleuron
de Cannes

PROFESSIONNALISME

Qualité de service



• **Accueil** : Le personnel doit accueillir les clients avec professionnalisme, courtoisie et convivialité dès leur arrivée en leur réservant un traitement aimable, souriant et attentionné.

Le personnel est facilement identifiable et est en mesure de pratiquer une langue étrangère, *a minima*, l'anglais. De plus, il doit assurer la sécurité des clients ainsi que celle de leurs biens.

• **Propreté** : L'établissement et les espaces communs doivent être propres et bien entretenus. Le personnel doit veiller à la propreté en tout temps.

• **Respect de la vie privée** : Le professionnel doit respecter la vie privée des clients.

CONFIANCE

Transparence et prévisibilité des prix



• **Transparence et prévisibilité des prix** : Le professionnel ne doit pas pratiquer de tarifs abusifs ou trompeurs, il doit pratiquer la transparence et la prévisibilité des prix tout au long de l'année avec un affichage clair à l'intérieur et à l'extérieur, dans le respect des réglementations en vigueur en matière de fixation des prix.

• **Respect des obligations légales** : Le professionnel doit respecter les obligations légales en matière de prix, de taxes et de tarification.

• **Prévention de la fraude** : Le professionnel doit prendre des mesures pour prévenir la fraude, notamment veiller à appliquer la norme de l'industrie des cartes de paiement PCI DSS.

• **Engagement** : Le professionnel s'engage à pérenniser les partenariats avec les organisateurs de congrès et d'autres manifestations institutionnelles cannoises.

RESPECT

Respect de la réglementation en vigueur



• **Respect de la réglementation** : Le professionnel doit respecter l'ensemble des exigences légales qui encadrent son activité.

• **Respect des bonnes pratiques de sécurité** : Le professionnel doit respecter les bonnes pratiques de sécurité en vigueur dans son secteur, notamment les formalités du SDISO6.

• **Conformité fiscale** : Le professionnel doit respecter les obligations fiscales en vigueur, notamment en matière de déclaration de revenus, de paiement de la TVA, de facturation.

• **Respect des droits des consommateurs** : Le professionnel doit respecter les droits des consommateurs en vigueur, en assurant la qualité des produits et des services offerts, en fournissant des informations claires et précises sur les produits et les prix et en offrant des solutions satisfaisantes en cas de réclamation.

• **Respect des réglementations et exigences légales de développement durable** : Le professionnel doit respecter les réglementations de développement durable en vigueur précisées ci-contre dans "Durabilité".

• **Autorisations et permis** : Le professionnel doit être en possession de toutes les autorisations et licences nécessaires pour exercer son activité, comme les licences de débit de boissons, les autorisations de terrasse ou les certificats de conformité.

DURABILITÉ

S'engager pour un territoire durable et plus inclusif



• **Engagement dans une démarche zéro plastique** : Le professionnel s'engage à être en phase avec le Plan «Zéro Plastique» de la Ville de Cannes et donc ne plus utiliser de plastique à usage unique lorsqu'une option alternative existe, tout en privilégiant les solutions avec des emballages compostables.

• **Engagement en faveur du "Plan anti-incivisme"** : Le professionnel s'engage sur les principes du plan "anti-incivisme" de la Ville de Cannes notamment contre les nuisances sonores et les jets de mégots sauvages, en mettant à disposition des cendriers ou en offrant des cendriers de poche. Il s'engage à ramasser et jeter dans le bon exutoire les mégots présents sur son site d'activité.

• **Économie d'eau et d'énergie** : Le professionnel s'engage à mettre en place des mesures pour réduire l'empreinte environnementale de son activité, notamment en réduisant sa consommation d'eau et d'énergie (éclairage LED, dispositifs de détection automatique, installation de dispositifs de réduction de la consommation d'eau, mousseurs, optimisation de l'utilisation de la climatisation/chauffage), en utilisant des produits nettoyants écologiques et en veillant à ne pas déverser de produit nocif dans la rue.

• **Gestion des déchets** : Le professionnel s'engage à limiter la production de déchets à la source et à lutter contre le gaspillage alimentaire : il trie les déchets en vue de leur recyclage, fait des dons ou les met à disposition à moindre coût en cas d'invendus et gère les biodéchets de manière adéquate. L'Agglomération Cannes Pays de Lérins peut apporter son soutien pour mettre en place ces actions conformément aux lois sur les biodéchets et le gaspillage alimentaire.

• **Sensibilisation des employés** : Le professionnel s'engage à sensibiliser ses employés à la protection de l'environnement et à l'importance du développement durable en leur fournissant une information adéquate et en leur proposant des pratiques respectueuses de l'environnement.

• **Collaboration avec les parties prenantes** : Le professionnel s'engage à collaborer avec les parties prenantes, y compris les clients, les employés, les fournisseurs, les autorités réglementaires et les associations locales, pour privilégier des pratiques de développement durable efficaces et innovantes.

• **Engagement auprès de la Fondation Cannes** : Le professionnel pourra s'engager avec "l'arrondi en caisse" afin de soutenir la Fondation Cannes ou le Fonds de Dotation Cannes qui soutiennent des initiatives locales, contribuant à la protection de l'environnement et à l'inclusion sociale.

EXIGENCE

Traçabilité



• **Conservation des documents** : Le professionnel s'engage à conserver pour 5 ans les documents nécessaires à son activité, tels que les documents relatifs à l'origine des produits qu'il propose à la vente. Cette conservation permet de garantir la traçabilité des produits et d'assurer la transparence envers les clients. Elle permet également de respecter les réglementations en vigueur en matière de protection des consommateurs et de lutte contre la fraude.

OPTIMISATION

Constante amélioration de la qualité du service



• **Satisfaction client** : Le professionnel s'engage à mesurer régulièrement la satisfaction de ses clients en utilisant le questionnaire de satisfaction via le QR code mis en place, afin d'identifier les points forts et les points à améliorer.

• **Gestion des réclamations** : Les retours clients obtenus grâce au questionnaire de satisfaction via le QR code sont automatiquement transmis à l'Office de Tourisme ainsi qu'aux syndicats concernés. Pour ceux non affiliés, c'est l'Office de Tourisme qui fera cette démarche. En cas de plaintes nombreuses sur un même établissement cannois, et ce malgré le dialogue instauré avec la direction de l'établissement, La Ville se réserve le droit de contacter / saisir la DGCCRF, la DDPP, la DDETSPP, la DGE, le MTV, la MCCA si nécessaire. Enfin, si besoin, les syndicats et l'Office de Tourisme conseilleront les adhérents sur les mesures correctives à prendre.

• **Formation** : Le professionnel s'engage à fournir à ses employés, CDI et saisonniers, les formations nécessaires pour améliorer leurs compétences, leur efficacité, leur capacité à offrir un service de qualité et les fidéliser.

• **Maintenance des équipements** : Le professionnel s'engage à s'assurer que tous ses équipements et installations sont régulièrement entretenus et fonctionnent correctement, afin d'assurer la qualité du service. Le professionnel s'engage à entretenir le bien et à le maintenir à un niveau d'excellence.

EXPÉRIENCE

Promotion de la destination



• **Respect de l'image de Cannes** : Le professionnel s'engage à veiller à promouvoir l'image de Cannes de manière positive, en mettant en avant ses atouts touristiques et culturels.

• **Information sur les attractions locales** : Le professionnel s'engage à promouvoir les offres de l'Office de Tourisme, à mettre en avant les différentes manifestations de la ville et à proposer des suggestions aux clients visitant la destination.

• **Offre d'information touristique** : Le professionnel s'engage à offrir aux visiteurs des informations touristiques sur la destination, par exemple des cartes, des guides, des brochures, des conseils, des informations sur les offres de stationnement, etc., pour les aider à découvrir la destination.

ÉCOUTE

Recherche de l'avis client



• **Réponse aux avis en ligne** : Le professionnel s'engage à répondre aux avis en ligne, qu'ils soient positifs ou négatifs, en offrant des solutions pour les problèmes rencontrés.

• **Questionnaire BIENVENUE À CANNES** : Le professionnel s'engage à mettre en évidence le QR code du questionnaire de satisfaction BIENVENUE À CANNES et à informer la clientèle de son existence.

FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes



cannes-france.com

BIENVENUE À CANNES

Fiche Hôtel



PROFESSIONNALISME
Qualité de service



CONFIANCE
Transparence et
prévisibilité des prix



RESPECT
Respect de la réglementation
en vigueur



DURABILITÉ
S'engager pour un territoire
durable et plus inclusif



EXIGENCE
Traçabilité



FIERTÉ
Faire partie du fleuron
de Cannes

BIENVENUE À CANNES

Fiche Hôtel



PROFESSIONNALISME

Qualité de service

- **Personnalisation** : L'hôtelier peut proposer des services personnalisés en fonction des besoins et des préférences de ses clients et fournir des conseils touristiques sur la destination.
- **Sécurité** : L'hôtel doit disposer d'un système de sécurisation : porte de l'hôtel fermée ou présence d'un veilleur de nuit pour garantir la sécurité des clients et de leurs biens.
- **Service de restauration** : L'hôtelier qui dispose d'un service de restauration se réfère à la "Fiche Restaurant".



CONFIANCE

Transparence et prévisibilité des prix

- **Transparence et prévisibilité des prix** : L'hôtelier s'engage à afficher de manière claire précise et facilement accessible les informations et les prix de ses services, y compris les taxes et les frais supplémentaires éventuels, à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement, tout en respectant les réglementations en vigueur en matière de fixation des prix (hors OTA).
- **Engagement** : L'hôtelier s'engage à pérenniser les partenariats avec les organisateurs de congrès et autres manifestations institutionnelles cannoises.
- **Vigilance** : L'hôtelier s'engage à collaborer avec les organisateurs de congrès et d'événements pour lutter contre toute forme de parasitisme.



RESPECT

Respect de la réglementation en vigueur

- **Respect du Code du Travail** : L'hôtelier doit respecter le Code du Travail, en assurant des conditions de travail décentes pour son personnel, en respectant les obligations légales en matière de rémunération, de congés payés et de durée du travail.
- **Respect des bonnes pratiques d'hygiène** : L'hôtelier doit respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité en vigueur dans son secteur, notamment en ce qui concerne la gestion des déchets, la qualité de l'eau et de l'air, la propreté du lieu d'accueil, etc...
- **Respect des bonnes pratiques de sécurité alimentaire** : Si l'hôtelier propose un service de restauration, il doit respecter les bonnes pratiques de sécurité alimentaire en vigueur, notamment en matière de stockage, de préparation, de conservation et de présentation des aliments en appliquant la méthode PEPS ou FIFO..
- **Respect des lois de l'hébergement des clients** : L'hôtelier doit respecter les lois en vigueur, notamment en matière de vérification de l'identité des clients, de collecte et de conservation des données personnelles (RGPD).
- **Autorisations et permis** : L'hôtelier doit être en possession de toutes les autorisations et licences nécessaires pour exercer son activité, comme les licences de débit de boissons, les autorisations de terrasse ou les certificats de conformité.



DURABILITÉ

S'engager pour un territoire durable et plus inclusif

- **Sélection des fournisseurs locaux** : Si l'hôtelier propose un service de restauration ou de petit-déjeuner, il s'engage à privilégier les fournisseurs locaux pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées au transport et soutenir l'économie locale.
- **Réduction du gaspillage alimentaire** : Si l'hôtelier propose un service de restauration ou de petit-déjeuner, il s'engage à mettre en place des pratiques pour réduire le gaspillage alimentaire, telles que la création de menus à base d'ingrédients de saison, une gestion efficace des stocks, la proposition de Gourmet bags, le don ou la mise à disposition à prix réduits des éventuels restes et enfin la mise en place d'un compost pour les restes qui ne peuvent pas être distribués.
- **Environnement** : L'hôtelier s'engage à respecter les exigences réglementaires environnementales en vigueur, en veillant à la gestion des déchets et en les triant, à la réduction de la consommation d'eau et d'énergie et à l'utilisation de produits de nettoyage respectueux de l'environnement.
- **Promotion du tourisme durable** : L'hôtelier s'engage à promouvoir le tourisme durable auprès de ses clients, en les encourageant à utiliser les transports en commun ou les modes de transport doux.

Retrouvez la réglementation en vigueur :
<https://www.cci.fr/ressources/developpement-durable/reglementation-environnementale>



EXIGENCE

Traçabilité

- **Suivi des ingrédients** : Si l'hôtelier propose un service de restauration ou de petit-déjeuner il doit être en mesure de retracer les ingrédients utilisés dans la préparation des repas et de s'assurer que leur provenance est clairement identifiée.
- **Qualité et sécurité alimentaire** : L'hôtelier s'engage à s'assurer que les aliments servis sont de bonne qualité et qu'ils respectent les bonnes pratiques de sécurité alimentaire en vigueur.
- **Transparence** : L'hôtelier ne doit pas tromper ses clients sur l'origine des produits alimentaires utilisés et sur les mesures prises pour assurer leur traçabilité, origine des aliments, bio, etc...



FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes

Date de signature

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT

Cette charte est valable pour une durée de 5 années et à renvoyer à l'Office de Tourisme de Cannes par email : Bienvenue@palaisdesfestivals.com

cannes-france.com

BIENVENUE À CANNES

Fiche Restaurant



PROFESSIONNALISME
Qualité de service



CONFIANCE
Transparence et
prévisibilité des prix



RESPECT
Respect de la réglementation
en vigueur



DURABILITÉ
S'engager pour un territoire
durable et plus inclusif



EXIGENCE
Traçabilité



FIERTÉ
Faire partie du fleuron
de Cannes

BIENVENUE À CANNES

Fiche Restaurant



PROFESSIONNALISME

Qualité de service

- **Prise de commande** : Le restaurateur s'engage à assurer une prise de commande efficace et précise pour garantir la satisfaction des clients. Le menu doit être proposé en plusieurs langues. Il s'engage à ne pas conditionner l'accès à son établissement à une consommation minimale.
- **Service** : Le restaurateur s'engage à veiller à la qualité du service en salle et en terrasse, en offrant une attention particulière à la présentation des plats, à la qualité de l'assiette et au service des boissons, le personnel est chaleureux, souriant et cordial ainsi que facilement identifiable.
- **Rapidité du service** : Le restaurateur s'engage à servir les plats dans des délais raisonnables pour garantir la satisfaction des clients.



CONFIANCE

Transparence et prévisibilité des prix

- **Transparence et prévisibilité des prix** : Le restaurateur doit afficher clairement les prix de ses plats, des boissons et des menus, à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement et s'assurer qu'ils sont facilement lisibles par les clients avant la prise de leur commande.
- **Engagement** : Le restaurateur s'engage à pérenniser les partenariats avec les organisateurs de congrès et autres manifestations institutionnelles cannoises.
- **Vigilance** : Le restaurateur s'engage à collaborer avec les organisateurs de congrès et d'événements pour lutter contre toute forme de parasitisme.



RESPECT

Respect de la réglementation en vigueur

- **Respect du Code du Travail** : Le restaurateur doit respecter le Code du Travail, en assurant des conditions de travail décentes pour son personnel, en respectant les obligations légales en matière de rémunération, de congés payés et de durée du travail.
- **Respect des bonnes pratiques d'hygiène** : Le restaurateur doit respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité en vigueur dans son secteur, notamment en ce qui concerne la gestion des déchets, la qualité de l'eau et de l'air, la propreté du lieu d'accueil, etc...
- **Respect des bonnes pratiques de sécurité alimentaire** : Le restaurateur doit les respecter, notamment en matière de stockage, de préparation, de conservation et de présentation des aliments en appliquant la méthode PEPS ou FIFO.
- **Autorisations et permis** : Le restaurateur doit être en possession de toutes les autorisations et licences nécessaires pour exercer son activité, comme les licences de débit de boissons, les autorisations de terrasse ou les certificats de conformité.



DURABILITÉ

S'engager pour un territoire durable et plus inclusif

- **Sélection des fournisseurs locaux** : Le restaurateur s'engage à privilégier les fournisseurs locaux pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées au transport et soutenir l'économie locale.
- **Réduction du gaspillage alimentaire** : Le restaurateur s'engage à mettre en place des pratiques pour réduire le gaspillage alimentaire, telles que la création de menus à base d'ingrédients de saison, une gestion efficace des stocks, la proposition de Gourmet bags, le don ou la mise à disposition à prix réduits des éventuels restes et enfin la mise en place d'un compost pour les restes qui ne peuvent pas être distribués.
- **Protection de la biodiversité et Environnement** : L'établissement doit respecter les exigences réglementaires environnementales en vigueur, en veillant à la gestion des déchets et en les triant, à la réduction de la consommation d'eau et d'énergie et à l'utilisation de produits de nettoyage respectueux de l'environnement.

Retrouvez la réglementation en vigueur :
<https://www.cci.fr/ressources/developpement-durable/reglementation-environnementale>



EXIGENCE

Traçabilité

- **Suivi des ingrédients** : Le restaurateur doit être en mesure de retracer les ingrédients utilisés dans la préparation des repas et de s'assurer que leur provenance est clairement identifiée.
- **Qualité et sécurité alimentaire** : L'hôtelier s'engage à s'assurer que les aliments servis sont de bonne qualité et qu'ils respectent les bonnes pratiques de sécurité alimentaire en vigueur.
- **Transparence** : L'hôtelier ne doit pas tromper ses clients sur l'origine des produits alimentaires utilisés et sur les mesures prises pour assurer leur traçabilité, origine des aliments, bio, etc...



FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes

Date de signature

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT

Cette charte est valable pour une durée de 5 années et à renvoyer à l'Office de Tourisme de Cannes par email : Bienvenue@palaisdesfestivals.com

cannes-france.com

BIENVENUE À CANNES

Fiche Établissement Balnéaire



PROFESSIONNALISME
Qualité de service



CONFIANCE
Transparence et
prévisibilité des prix



RESPECT
Respect de la réglementation
en vigueur



DURABILITÉ
S'engager pour un territoire
durable et plus inclusif



EXIGENCE
Traçabilité



FIERTÉ
Faire partie du fleuron
de Cannes

BIENVENUE À CANNES

Fiche Établissement Balnéaire



PROFESSIONNALISME

Qualité de service

- **Service de restauration** : L'établissement balnéaire qui dispose d'un service de restauration se réfère à la "Fiche Restaurant". Il veille à ne pas conditionner l'accès aux services de matelas à la consommation au restaurant.
- **Assistance et secours** : L'établissement balnéaire doit être prêt à apporter assistance en cas d'urgence, à signaler tout danger et à agir rapidement pour assurer la sécurité de ses clients.



CONFIANCE

Transparence et prévisibilité des prix

- **Transparence et prévisibilité des prix** : L'établissement balnéaire doit afficher clairement les prix des différents services qu'il propose (restauration et matelas), à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement, et s'assurer qu'ils sont facilement lisibles par les clients avant la prise de leur commande.
- **Engagement** : L'établissement balnéaire s'engage à pérenniser les partenariats avec les organisateurs de congrès et autres manifestations institutionnelles cannoises.
- **Vigilance** : L'établissement balnéaire s'engage à lutter contre toute forme de parasitisme commercial lors des grands congrès cannois.



RESPECT

Respect de la réglementation en vigueur

- **Respect du Code du Travail** : L'établissement balnéaire doit respecter le Code du Travail, en assurant des conditions de travail décentes pour son personnel, en respectant les obligations légales en matière de rémunération, de congés payés et de durée du travail.
- **Respect des bonnes pratiques d'hygiène** : L'établissement balnéaire doit respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité en vigueur dans son secteur, notamment en ce qui concerne la gestion des déchets, la qualité de l'eau et de l'air, la propreté du lieu d'accueil, etc...
- **Respect des bonnes pratiques de sécurité alimentaire** : L'établissement balnéaire doit les respecter, notamment en matière de stockage, de préparation, de conservation et de présentation des aliments en appliquant la méthode PEPS ou FIFO.
- **Respect des réglementations environnementales** : L'établissement balnéaire doit respecter les réglementations environnementales en vigueur, en évitant toute pollution de l'environnement.
- **Respect des réglementations sanitaires** : L'établissement balnéaire doit respecter les réglementations sanitaires en vigueur, en assurant la propreté des installations, la qualité de l'eau, etc.
- **Autorisations et permis** : L'établissement balnéaire doit être en possession de toutes les autorisations et licences nécessaires pour exercer son activité, comme les licences de débit de boissons, les autorisations de terrasse, les autorisations préalables ou les certificats de conformité.



DURABILITÉ

S'engager pour un territoire durable et plus inclusif

- **Sélection des fournisseurs locaux** : L'établissement balnéaire s'engage à privilégier les fournisseurs locaux pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées au transport et soutenir l'économie locale.
- **Réduction du gaspillage alimentaire** : L'établissement balnéaire s'engage à mettre en place des pratiques pour réduire le gaspillage alimentaire, telles que la création de menus à base d'ingrédients de saison, une gestion efficace des stocks, la proposition de Gourmet bags, le don des éventuels restes ou la mise à disposition à prix réduits et enfin la mise en place d'un compost pour les restes qui ne peuvent pas être distribués.
- **Protection de la biodiversité et Environnement** : L'établissement balnéaire doit respecter les exigences réglementaires environnementales en vigueur, en veillant à la gestion des déchets et en les triant, à la réduction de la consommation d'eau et d'énergie et à l'utilisation de produits de nettoyage respectueux de l'environnement, ce qui contribuera à protéger la biodiversité marine.

Retrouvez la réglementation en vigueur :
<https://www.cci.fr/ressources/developpement-durable/reglementation-environnementale>



EXIGENCE

Traçabilité

- **Suivi des ingrédients** : L'établissement balnéaire doit être en mesure de retracer les ingrédients utilisés dans la préparation des repas et de s'assurer que leur provenance est clairement identifiée.
- **Qualité et sécurité alimentaire** : L'établissement balnéaire doit s'assurer que les aliments servis sont de bonne qualité et qu'ils respectent les bonnes pratiques de sécurité alimentaire en vigueur.
- **Transparence** : L'établissement balnéaire ne doit pas tromper ses clients sur l'origine des produits alimentaires utilisés et sur les mesures prises pour assurer leur traçabilité, origine des aliments, des viandes, poissons, bio...



FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes

Date de signature

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT

Cette charte est valable pour une durée de 5 années et à renvoyer à l'Office de Tourisme de Cannes par email : Bienvenue@palaisdesfestivals.com

cannes-france.com

BIENVENUE À CANNES

Fiche Commerçant



PROFESSIONNALISME
Qualité de service



CONFIANCE
Transparence et
prévisibilité des prix



RESPECT
Respect de la réglementation
en vigueur



DURABILITÉ
S'engager pour un territoire
durable et plus inclusif



EXIGENCE
Traçabilité



FIERTÉ
Faire partie du fleuron
de Cannes

BIENVENUE À CANNES

Fiche Commerçant



PROFESSIONNALISME

Qualité de service

- **Disponibilité** : Le commerçant s'engage à être présent et disponible aux horaires d'ouverture du magasin à tenter de limiter l'attente. Si le magasin est fermé pour des raisons imprévues, les clients doivent être informés.
- **Connaissance des produits** : Le commerçant s'engage à avoir une connaissance approfondie des produits qu'il vend. Il doit être en mesure de répondre aux questions des clients et de les conseiller sur les produits les mieux adaptés à leurs besoins.
- **Politique de retour et de remboursement** : Le commerçant doit avoir une politique claire de retour et de remboursement pour les produits défectueux ou insatisfaisants. Cette politique doit être affichée clairement dans le magasin.



CONFIANCE

Transparence et prévisibilité des prix

- **Transparence et prévisibilité des prix** : Les prix affichés doivent être clairs, lisibles et facilement compréhensibles pour les clients.
- **Conformité aux réglementations** : Le commerçant doit respecter les lois et les réglementations en vigueur en matière de prix et de publicité. Il doit être transparent sur les frais de livraison, les taxes et les conditions générales de vente.
- **Clarté des offres promotionnelles** : Le commerçant doit être transparent sur les offres promotionnelles et les remises proposées aux clients. Il doit indiquer clairement la période de validité de l'offre, les conditions d'application et les restrictions éventuelles.
- **Transparence des informations** : Le commerçant doit fournir des informations claires, précises et complètes sur les produits et services vendus, y compris les prix, les caractéristiques et les conditions de vente. Il doit éviter toute pratique commerciale trompeuse ou fausse déclaration.



RESPECT

Respect de la réglementation en vigueur

- **Respect du Code du Travail** : Le commerçant doit respecter le Code du Travail, en assurant des conditions de travail décentes pour son personnel, en respectant les obligations légales en matière de rémunération, de congés payés et de durée du travail.
- **Respect des bonnes pratiques d'hygiène** : Le commerçant doit respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité en vigueur dans son secteur, notamment en ce qui concerne la gestion des déchets, la qualité de l'eau et de l'air, la propreté du lieu d'accueil, etc...
- **Conformité aux normes de qualité** : Les produits vendus par le commerçant doivent être conformes aux normes de qualité et de sécurité en vigueur dans son secteur d'activité.
- **Respect des droits de propriété intellectuelle** : Le commerçant doit respecter les droits de propriété intellectuelle, tels que les marques, les brevets et les droits d'auteur.



DURABILITÉ

S'engager pour un territoire durable et plus inclusif

- **Réduction du gaspillage alimentaire** : Le commerçant de bouche s'engage à mettre en place des pratiques pour réduire le gaspillage alimentaire, telles qu'une gestion efficace des stocks, la mise à disposition d'emballage écologique, le don ou la mise à disposition à prix réduits des éventuels restes, et enfin la mise en place d'un compost pour les restes qui ne peuvent pas être distribués.
- **Sensibilisation des clients** : Le commerçant s'engage à sensibiliser les clients aux enjeux du développement durable, en incitant à utiliser des sacs réutilisables.

Retrouvez la réglementation en vigueur :
<https://www.cci.fr/ressources/developpement-durable/reglementation-environnementale>



EXIGENCE

Traçabilité

- **Origine des produits** : Le commerçant doit être en mesure de fournir des informations précises sur l'origine des produits qu'il vend, notamment sur leur lieu de production, de transformation, de conditionnement, de stockage et de transport.
- **Confidentialité des données** : Le commerçant doit garantir la confidentialité des données personnelles des clients, notamment en respectant les règles de protection des données et en sécurisant les informations collectées (RGPD).



FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes

Date de signature

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT

Cette charte est valable pour une durée de 5 années et à renvoyer à l'Office de Tourisme de Cannes par email : Bienvenue@palaisdesfestivals.com

cannes-france.com

BIENVENUE À CANNES

Fiche Taxi



PROFESSIONNALISME
Qualité de service



CONFIANCE
Transparence et
prévisibilité des prix



RESPECT
Respect de la réglementation
en vigueur



DURABILITÉ
S'engager pour un territoire
durable et plus inclusif



EXIGENCE
Traçabilité



FIERTÉ
Faire partie du fleuron
de Cannes

BIENVENUE À CANNES

Fiche Taxi



PROFESSIONNALISME

Qualité de service

- **Accueil et amabilité** : Le chauffeur de taxi s'engage à être accueillant et chaleureux avec les clients, ainsi qu'à porter une tenue correcte, dans le respect de ses clients.
- **Confort** : Le chauffeur de taxi s'engage à offrir un environnement propre et confortable pour les passagers, avec un véhicule en parfait état, une climatisation ou un chauffage fonctionnel.
- **Conduite sécuritaire** : Le chauffeur de taxi s'engage à conduire prudemment et à respecter toutes les règles de la route pour garantir la sécurité des passagers.
- **Fiabilité et Disponibilité** : Le chauffeur de taxi s'engage à respecter la réservation des clients, en étant à l'heure pour les rendez-vous et ne doit pas annuler ou retarder les courses sans raison valable.
- **Utilisation de technologies innovantes** : Le chauffeur de taxi peut utiliser les technologies les plus récentes pour offrir un service de qualité supérieure, le site www.taxiscotedazur.com, les systèmes de navigation, les services de paiement en ligne.



CONFIANCE

Transparence et prévisibilité des prix

- **Transparence et prévisibilité des prix** : Le taxi doit afficher clairement les tarifs en vigueur, avec les suppléments applicables pour les courses de nuit, les bagages supplémentaires, le forfait aéroport.
- **Taximètre** : Le taxi doit être équipé d'un taximètre homologué et fonctionnel, qui enregistre la distance parcourue et calcule le montant de la course en temps réel.
- **Devis préalable** : Si un client en fait la demande, le chauffeur de taxi doit fournir une fourchette pour la course, en fonction de la distance à parcourir et des suppléments applicables.
- **Facturation transparente** : Le chauffeur de taxi doit fournir une facture détaillée pour chaque course, avec le détail des tarifs appliqués, les suppléments, les taxes éventuelles et le nom de la société ou celui du chauffeur. La délivrance d'une note est obligatoire à partir de 25€ et à la demande du client quelque soit le montant. Il doit respecter le tarif réglementaire entre l'aéroport de Nice Côte d'Azur et le centre de Cannes.



RESPECT

Respect de la réglementation en vigueur

- **Respect des réglementations** : Le chauffeur de taxi doit respecter les réglementations en vigueur, ainsi que les exigences légales spécifiques à sa profession. Il doit également se conformer aux exigences préfectorales et municipales et être en possession de tous les documents nécessaires pour exercer légalement son métier. Enfin, il doit être enregistré sur le registre "Le.taxi" et la connexion se fait sur l'application.
- **Respect des itinéraires** : Le chauffeur de taxi doit effectuer un trajet pertinent en fonction du trafic et des horaires. Toutes les courses sont effectuées à un tarif réglementé.
- **Respect des limitations de vitesse** : Le chauffeur de taxi doit respecter les limitations de vitesse en vigueur sur les routes, pour garantir la sécurité des passagers et des autres usagers.



DURABILITÉ

S'engager pour un territoire durable et plus inclusif

- **Environnement** : Si le chauffeur de taxi propose des bouteilles d'eau, il s'engage à proposer des bouteilles en carton plutôt qu'en plastique.
- **Économies d'énergie** : Le chauffeur de taxi s'engage à mettre en place des pratiques visant à économiser l'énergie, par exemple en pratiquant l'éco-conduite, ou en optimisant l'utilisation de la climatisation/chauffage.
- **Co-voiturage** : Le chauffeur de taxi accepte les demandes de co-voiturage pour réduire les coûts de transport et également contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Retrouvez la réglementation en vigueur :

<https://www.cci.fr/ressources/developpement-durable/reglementation-environnementale>



EXIGENCE

Traçabilité

- **Identification du chauffeur** : Chaque taxi doit être clairement identifiable grâce à un numéro d'immatriculation, une carte professionnelle et une plaque indiquant le numéro de l'autorisation de stationnement délivrée par la Mairie de Cannes.



FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes

Date de signature

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT

Cette charte est valable pour une durée de 5 années et à renvoyer à l'Office de Tourisme de Cannes par email : Bienvenue@palaisdesfestivals.com

cannes-france.com

BIENVENUE À CANNES

Fiche Loueur de meublés



PROFESSIONNALISME
Qualité de service



CONFIANCE
Transparence et
prévisibilité des prix



RESPECT
Respect de la réglementation
en vigueur



DURABILITÉ
S'engager pour un territoire
durable et plus inclusif



EXIGENCE
Traçabilité



FIERTÉ
Faire partie du fleuron
de Cannes

BIENVENUE À CANNES

Fiche Loueur de meublés



PROFESSIONNALISME

Qualité de service

- **Personnalisation** : Le loueur de meublés peut proposer des services personnalisés en fonction des besoins et des préférences de ses clients et fournir des conseils touristiques sur la destination.
- **Sécurité** : Le loueur de meublés doit s'assurer de la conformité aux normes de sécurité et aux réglementations en vigueur de son bien. Il veillera à l'installation des détecteurs de fumée fonctionnels dans l'hébergement. Pour les immeubles accueillant au moins 15 personnes de passage, il fournira des informations sur les mesures de sécurité en cas d'incendie ou d'autres situations d'urgence et veillera à l'installation d'extincteurs.



CONFIANCE

Transparence et prévisibilité des prix

- **Transparence et prévisibilité des prix** : Le loueur de meublés s'engage à afficher clairement les tarifs de location et les coûts supplémentaires (frais de nettoyage, taxes de séjour) sur son site internet ou sur la plateforme de réservation utilisée.
- **Engagement** : La description de l'hébergement doit être précise et détaillée, en incluant des informations sur la taille, les équipements, les services inclus et tout ce qui est pertinent pour le séjour. Les informations doivent être claires sur la politique d'annulation, y compris les conditions de remboursement en cas d'annulation par le voyageur ou par le propriétaire. Les tarifs doivent être affichés.
- **Vigilance** : Le loueur de meublés s'engage à collaborer avec les organisateurs de congrès et d'événements pour lutter contre toute forme de parasitisme.



RESPECT

Respect de la réglementation en vigueur

- **Respect du Code du Travail** : Si le loueur de meublés fait appel à des employés, il s'engage à respecter le Code du Travail, en assurant des conditions de travail décentes pour son personnel, en respectant les obligations légales en matière de rémunération, de congés payés et de durée du travail.
- **Respect des bonnes pratiques d'hygiène** : Le loueur de meublés doit respecter les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité en vigueur dans son secteur, notamment en ce qui concerne la gestion des déchets, la qualité de l'eau et de l'air, la propreté du lieu d'accueil, etc...
- **Respect des lois de l'hébergement des clients** : Le loueur de meublés doit respecter les lois en vigueur, notamment en matière de vérification de l'identité des clients, de collecte et de conservation des données personnelles (RGPD).
- **Autorisations et permis** : Le loueur de meublés doit être en possession de toutes les autorisations et permis nécessaires pour exercer son activité, en fonction des réglementations du secteur.



DURABILITÉ

S'engager pour un territoire durable et plus inclusif

- **Sélection des fournisseurs locaux** : Si le loueur de meublés propose un service de petit-déjeuner, il s'engage à privilégier les produits locaux et de saison pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées au transport et soutenir l'économie locale.
- **Réduction du gaspillage alimentaire** : Si le loueur de meublés propose un service de petit-déjeuner, il s'engage, lorsque cela est possible, à mettre en place des pratiques pour réduire le gaspillage alimentaire, telles que la création de menus à base d'ingrédients de saison, une gestion efficace des stocks, la proposition de Gourmet bags, le don ou la mise à disposition à prix réduits des éventuels restes et enfin la mise en place d'un compost pour les restes qui ne peuvent pas être distribués.
- **Environnement** : Le loueur de meublés s'engage à respecter les exigences réglementaires environnementales en vigueur, il veillera à la gestion des déchets en les triant, à la réduction de la consommation d'eau et d'énergie et à l'utilisation de produits de nettoyage respectueux de l'environnement.
- **Promotion du tourisme durable** : Le loueur de meublés s'engage à promouvoir le tourisme durable auprès de ses clients, en les encourageant à utiliser les transports en commun ou les modes de transport doux.

Retrouvez la réglementation en vigueur :
<https://www.cci.fr/ressources/developpement-durable/reglementation-environnementale>



EXIGENCE

Traçabilité

- **Suivi des ingrédients** : Si le loueur de meublés propose un service de petit-déjeuner il doit être en mesure de retracer les ingrédients utilisés dans la préparation des repas et de s'assurer que leur provenance est clairement identifiée.
- **Qualité et sécurité alimentaire** : Le loueur de meublés s'engage à s'assurer que les aliments servis sont de bonne qualité et qu'ils respectent les bonnes pratiques de sécurité alimentaire en vigueur.
- **Transparence** : Le loueur de meublés ne doit pas tromper ses clients sur l'origine des produits alimentaires utilisés et sur les mesures prises pour assurer leur traçabilité, origine des aliments, bio...



FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes

Date de signature

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT

Cette charte est valable pour une durée de 5 années et à renvoyer à l'Office de Tourisme de Cannes par email : Bienvenue@palaisdesfestivals.com

cannes-france.com