



PRÉAMBULE
—
DISPOSITIONS GÉNÉRALES
—
FICHE PAR PROFESSION



PRÉAMBULE

CETTE NOUVELLE CHARTE **[NOM DE LA CHARTE]** 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 acteurs 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 **[Nom de la charte]**, c'est aussi mettre en avant leurs efforts en ce sens.

SIGNATURE DU MAIRE

David Lisnard

Maire de Cannes

Président de l'Agglomération Cannes Lérins

Président de l'Association des Maires de France

[NOM DE LA CHARTE]

Dispositions Générales



PROFESSIONALISME
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 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 doit respecter les engagements contractuels conclus 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 leur activité.

- **Respect des bonnes pratiques de sécurité** : Le professionnel

doit respecter les bonnes pratiques de sécurité en vigueur dans leur secteur, notamment les formalités du SDIS06.

- **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-dessous 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, tout en

priviliégiant les alternatives 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 leur activité, notamment en réduisant la consommation d'énergie (éclairage LED, dispositifs de détections automatique), l'installation de dispositifs de réduction de la consommation d'eau (mousseurs), optimisation de l'utilisation de la climatisation/chauffage), utilisation des produits nettoyant écologiques et 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 lutter contre le gaspillage alimentaire. Il doit trier les déchets en vue de leur recyclage, faire des dons ou les mettre à disposition à moindre coût en cas d'inventus et gérer les biodéchets de manière adéquate. Pour mettre en place ces actions conformément aux lois sur les biodéchets et le gaspillage alimentaire, l'Agglomération Cannes Pays de Lérins est disponible pour apporter son soutien.

- **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 s'engage à proposer "l'arrondi en caisse" afin de soutenir la Fondation Cannes ou le Fonds de Dotation Cannes qui réalisent des initiatives locales, contribuant ainsi à la protection de l'environnement et à l'inclusion sociale du territoire.

EXIGENCE

Traçabilité



- **Conservation des documents** : Le professionnel s'engage à conserver pour 10 ans les documents nécessaires à leur activité, tels que les documents

relatifs à l'origine des produits qu'ils proposent à la vente. Cette conservation permet de garantir la traçabilité des produits et 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 de leur service.

- **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 les professionnels affiliés à un syndicat, celui-ci informera ses membres concernés, tandis que pour ceux non affiliés, c'est l'Office de Tourisme qui fera cette démarche. Les deux entités s'engagent à fournir une réponse aux clients et à contacter la DGCCRF, la DDPP, la DDETSPP, la DGE, le MTV, la MCCA si nécessaire. Enfin, si besoin, le syndicat et l'Office de Tourisme conseilleront les adhérents sur les mesures correctives à prendre.

- **Formation** : Le professionnel s'engage à fournir les formations à son personnel, CDI et saisonniers 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.

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 fournir des informations sur les attractions locales, les événements et les activités et renseigner les clients.

- **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, 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 [Nom de la Charte]** :

Le professionnel s'engage à mettre en évidence le QR code du questionnaire de satisfaction [Nom de la Charte] et informer la clientèle de son existence.

FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes



[NOM DE LA CHARTE]

Fiche Hôtel



PROFESSIONALISME
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

[NOM DE LA CHARTE]

Fiche Hôtel



PROFESSIONALISME

Qualité de service

- **Personnalisation** : L'hôtelier peut également proposer des services personnalisés en fonction des besoins et des préférences de leurs 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 leurs services, y compris les taxes et les frais supplémentaires éventuels, à l'extérieur et à l'intérieur de leur établissement, tout en respectant les réglementations en vigueur en matière de fixation des prix (hors OTA).
- **Engagement** : L'hôtelier doit respecter les engagements contractuels conclus avec les organisateurs de congrès (quotas de chambres notamment) et d'autres manifestations institutionnelles cannoises.



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 leur secteur, notamment en ce qui concerne la gestion des déchets, la qualité de l'eau et de l'air...
- **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 sur l'immigration et l'hébergement des clients** : L'hôtelier doit respecter les lois en vigueur en matière d'immigration et d'hébergement des clients, 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 doggy 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.
- **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.



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...).



FIERTÉ

Faire partie du fleuron de Cannes

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT