

CHARTRE CONFIANCE QUALITÉ SERVICE
DES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE LA VILLE DE CANNES

ONLY CANNES



FIABILITÉ - ÉTHIQUE - DÉVELOPPEMENT

LE CARRÉ D'AS DE CANNES

Accueil **S**ouriant

Assiette **S**avoureuse

Ambiance **S**ympathique

Addition **S**ans surprise

ENGAGEMENTS COMMUNS

I. CHAMPS ET DOMAINE D'APPLICATION	9
II. FINALITÉ ET OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE	9
III. ENGAGEMENTS COMMUNS DE SERVICE.....	11
IV. ÉVALUATION ET SUIVI DU RESPECT DES ENGAGEMENTS	13
V. COMMUNICATION.....	15

ENGAGEMENTS PAR PROFESSIONS

I. ENGAGEMENTS DES HÔTELIERS CANNOIS	21	
II. ENGAGEMENTS DES RESTAURATEURS CANNOIS.....	27	
III. ENGAGEMENTS DES PLAGISTES CANNOIS	33	
IV. ENGAGEMENTS DES TAXIS CANNOIS	39	

ENGAGEMENTS --- COMMUNS



I. CHAMPS ET DOMAINE D'APPLICATION

La présente charte a été élaborée et négociée à l'initiative de la Ville de Cannes. Elle résulte ainsi d'un partenariat entre :

- La Ville de Cannes,
- Le Palais des Festivals et des Congrès - Office du Tourisme (Semec),
- Le Syndicat des Hôteliers de Cannes et Environs,
- L'Union Patronale des Restaurateurs de Cannes et Région,
- Le Syndicat des Plagistes Cannois,
- Le Syndicat des Taxis Cannois.

Tout hôtelier, restaurateur, plagiste ou taxi implanté à Cannes peut décider de signer la charte et revendiquer ses avantages à condition d'en respecter scrupuleusement les dispositions légales et conventionnelles.

Des exigences communes et spécifiques ont été définies selon les métiers, correspondant à autant d'engagements des professionnels.

II. FINALITÉ ET OBJECTIFS

Cannes est une destination en concurrence mondiale. Elle doit offrir le meilleur à ses visiteurs et à la clientèle locale.

C'est pourquoi est engagée cette démarche qualité. Celle-ci s'inscrit dans la volonté de la Ville de Cannes, via son délégataire le Palais des Festivals et des Congrès, de garantir le niveau des prestations des différents professionnels du tourisme afin de satisfaire en permanence les clients de la destination.

L'objectif de la Ville et des professionnels adhérents est ainsi de :

- Donner de la destination Cannes une image de référence européenne et mondiale, aussi bien en matière de tourisme d'affaires que de loisirs.
- Renouveler la confiance des clients par une offre de services fiable et de qualité, proposée par des acteurs professionnels.

Cette charte est une démarche non imposée et basée sur le volontariat, dans le cadre de laquelle chaque établissement adhérent s'engage à respecter des exigences en termes de qualité de service et de prix d'une part, et des règles de déontologie d'autre part. Le suivi du respect des engagements par les professionnels sera réalisé par le Conseil du Tourisme Cannois, au sein duquel siègent les représentants de la Ville, du Palais des Festivals et des Congrès, et des syndicats professionnels concernés.

Cette charte est fondée sur les principes suivants, constituant les trois valeurs de référence des signataires :

Fiabilité :

- Garantir de façon pérenne la qualité des prestations et le sérieux des prix pratiqués, pour le meilleur rapport qualité-prix possible.

Exclusivité :

- Accueillir de façon personnalisée, reconnaître le client, et adapter ainsi l'offre par un service exclusif.

Plaisir :

- Affirmer le plaisir d'accueillir et de recevoir des visiteurs à Cannes.
- S'attacher à fournir, par le service proposé, du plaisir au client pour que son séjour à Cannes soit particulièrement agréable.

Ces principes sont illustrés au travers de la formule dite des « 4 AS »:

- Accueil Souriant : Plaisir d'accueillir, donner du plaisir par un service attentionné, participer au plaisir du séjour du client.
- Assiette Savoureuse : Donner du plaisir par un service attentionné et une assiette savoureuse.
- Ambiance Sympathique : Offrir un cadre d'accueil et une ambiance chaleureuse.
- Addition sans Surprise : Garantir un rapport qualité/prix et pratiquer la maîtrise des prix.

Dans la continuité de ces principes, des engagements précis et très concrets sont attendus des professionnels, pour garantir un service de qualité dans chaque établissement et contribuer à une dynamique collective.

La Ville, à l'origine de cette dynamique, souhaite que les professionnels adhérents soient les ambassadeurs de la destination Cannes, en présentant à chaque visiteur les différents attraits de la Cité ainsi que les activités et les manifestations en cours ou à venir, et contribuent ainsi à son rayonnement, donc à son attractivité.

Parallèlement, la présente charte constitue pour les prestataires de service un outil de valorisation de leur savoir-faire et de leur professionnalisme.

Pour les professionnels adhérents à la charte, les enjeux de la démarche sont les suivants :

- Développer leur clientèle en améliorant sa satisfaction, en renforçant la confiance accordée et en les différenciant de la concurrence.
- Obtenir une reconnaissance de leur professionnalisme.

III. ENGAGEMENTS COMMUNS DE SERVICE

Les engagements des professionnels s'articulent autour de quatre axes communs:

1. Qualité du service
2. Conformité et loyauté des prix
3. Constante amélioration de la qualité du service
4. Traçabilité

1/ QUALITÉ DE SERVICE

1. Privilégier l'accueil du Client

L'accueil du client est une part essentielle de toute prestation de service. Les professionnels cannois s'engagent à fournir le meilleur accueil possible et à former leur personnel de manière à ce que l'accueil de tous les clients soit à la fois professionnel, chaleureux et personnalisé.

2. Fournir les meilleures prestations

Les professionnels cannois s'engagent pour chaque client à maximiser la qualité du service et l'adapter en fonction des besoins implicites ou explicites des clients.

3. Offrir au client un cadre de qualité

Hygiène, propreté, confort, qualité acoustique et olfactive sont autant de paramètres qui doivent caractériser positivement le cadre dans lequel les professionnels cannois accueillent les clients.

4. Assurer la sécurité du client et de ses biens

L'actualité mondiale amène chaque jour à renforcer les mesures de sécurité des lieux touristiques et d'affaires afin de pouvoir assurer un séjour tranquille aux visiteurs. La Ville de Cannes est aujourd'hui une destination particulièrement sûre. Mais en cas de vol ou d'agression, les professionnels ont le devoir d'assister leurs clients, notamment pour leur faciliter les démarches administratives consécutives.

5. Informer le client sur les activités touristiques et culturelles et sur les établissements de Cannes et de ses environs

Tous les professionnels s'engagent à informer les visiteurs sur les particularités touristiques, les spectacles et plus largement l'actualité culturelle et événementielle, en cours et à venir à Cannes. Ils s'engagent à fournir aux clients les renseignements pratiques dont ils ont besoin (localisation et horaires des commerces, services de proximité, office du tourisme, etc.). Les professionnels doivent également pouvoir mettre à disposition des clients un questionnaire de satisfaction.

2/ CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX

1. Respecter la réglementation en vigueur

Chaque professionnel doit respecter scrupuleusement la réglementation en vigueur applicable et se tenir au courant des réglementations à venir pour se mettre en conformité et prendre en compte les dates de mise en application de ces textes.

2. Appliquer des règles de transparence et de loyauté en matière de prix

La Ville souhaite pouvoir garantir une totale transparence des prix ; afin de pouvoir s'en assurer, la Ville exige que les professionnels annoncent clairement leurs prix en amont, puis, pour une totale transparence, produisent des additions ou factures détaillées, spécifiant chaque service ou produit tarifé et mentionnant le montant de la TVA.

3. Respecter les engagements contractuels conclus avec les organisateurs de congrès et de salons ou la Ville de Cannes

Ce volet est applicable uniquement pour les hôtels et les plagistes : les hôteliers doivent respecter des quotas précis en terme de contingents et d'attribution de chambres, et les plagistes doivent respecter leur contrat de délégation de service public qui les lie à la Ville.

3/ CONSTANTE AMELIORATION DE LA QUALITE DU SERVICE

1. Evaluer la qualité du service

Les professionnels doivent mettre en œuvre des auto-contrôles afin de se positionner par rapport aux exigences de la présente charte et identifier le cas échéant leurs lacunes, avant que le client ne s'en rende compte. En plus de ces auto-évaluations, les établissements évaluent la satisfaction des clients.

2. Traiter les réclamations des clients

Les établissements doivent prendre en compte de façon spécifique et durable chaque réclamation formulée à leur encontre. Toute plainte doit donner lieu à une réponse et à des actions correctives.

3. Améliorer les prestations et le cadre du service fourni

En fonction des résultats des différentes évaluations, des réclamations reçues, des nouveaux besoins et attentes des clients, les professionnels doivent établir des plans d'action d'amélioration de la qualité du service.

4. Former et informer le personnel

Chaque professionnel doit former son personnel, tout d'abord sur les exigences de la charte mais également sur les mesures prévues dans chacun des plans d'action d'amélioration.

4/ TRAÇABILITÉ

Conserver les documents nécessaires

La bonne application de la présente charte pourra être, entre autres, évaluée au travers de certains documents, spécifiés dans les engagements particuliers à chaque métier. Chaque professionnel se voit donc dans l'obligation de conserver ces documents sur une durée de 3 ans.

IV. ÉVALUATION ET SUIVI DU RESPECT DES ENGAGEMENTS

1/ RÉFÉRENCIEMENT

Les professionnels souhaitant adhérer à la charte doivent déposer un dossier auprès de leur syndicat professionnel ou du Palais des Festivals (Office de Tourisme). Ce dossier comprend au minimum :

1. L'accusé de réception de la charte dont l'utilisateur devra reconnaître avoir pris connaissance et qu'il devra approuver.
2. Des informations qui précisent, si nécessaire, les engagements que le professionnel s'est lui-même fixés.
3. Des documents apportant, lorsque cela est possible, la preuve du respect des exigences de la présente charte.
4. Un plan d'amélioration de la qualité pour l'année faisant état des insatisfactions des clients, des actions engagées pour y remédier et de leurs résultats.

Tant que le dossier d'admission est incomplet ou non-conforme, l'établissement n'est pas accrédité. Dans tous les cas, l'établissement reçoit une réponse écrite à sa demande dans le mois qui suit le dépôt du dossier. Pendant ce laps de temps, le Conseil du Tourisme Cannois se réserve le droit de déclencher une visite de l'établissement pour s'assurer de son éligibilité.

2/ SUIVI DU RESPECT DES ENGAGEMENTS

Le Conseil du Tourisme Cannois prévoit de s'assurer de la bonne application des exigences pour chaque professionnel signataire, à travers les actions suivantes :

- Contrôles programmés ou inopinés : des auditeurs seront missionnés pour évaluer la conformité des pratiques et des dispositions mises en œuvre par les professionnels pour répondre aux exigences de la présente charte. Lors du contrôle, l'auditeur se présente comme tel, et procède à des observations et des interviews du personnel. Au moment de l'audit, la Direction de l'établissement doit mettre à disposition de l'auditeur tous les documents utiles à son analyse. Les audits pourront être partiels (ciblés sur un service) ou complets. À l'issue de l'audit, l'auditeur informe la Direction de l'établissement des écarts constatés, écarts et remarques qui sont repris dans le cadre d'un rapport communiqué au professionnel et au Conseil du Tourisme Cannois.

- **Visites clients « mystères »** : dans ce cas, l'identité des auditeurs n'est pas dévoilée. Ce type d'évaluation permet de mesurer la qualité du service réalisé par rapport à la qualité du service attendue au regard de la charte. Comme précédemment, la visite du client « mystère » donne lieu à une synthèse des résultats communiquée au professionnel et au Conseil du Tourisme Cannois.

À l'issue du contrôle, la direction de l'établissement sera informée des manquements relevés. Les professionnels devront alors prendre sans délais les mesures qui s'imposent pour remédier aux faits reprochés sous peine de perdre immédiatement les avantages attachés à la présente charte. Un manquement grave ou des manquements répétés ne peuvent être tolérés afin de ne pas vider de sa substance l'image de qualité et de sérieux attachée à la charte, à la marque et au logo.

En conséquence, le professionnel qui utiliserait, sans y être autorisé, la charte, la marque ou le logo qui y correspond, s'expose au paiement de dommages et intérêts envers les signataires, organisateurs de la présente.

Les conditions générales et particulières de la charte pourront être ultérieurement formalisées dans un référentiel conforme aux dispositions des articles L115-27s et R115-8s du code de la consommation.

3/ RENOUVELLEMENT

Chaque année, en fin d'année civile, les professionnels doivent envoyer auprès de leur syndicat professionnel ou du Palais des Festivals, leur plan d'actions correctives pour l'année.

L'adhésion à la charte est alors reconduite pour l'année, si ce plan d'actions correctives est conforme et si le professionnel ne se retrouve pas dans les trois cas de figures suivants :

- Contrôle ou visite du client « mystère » mettant en évidence des non-conformités majeures par rapport à l'application de la présente charte (dans ce cas là, un seul constat permet d'exclure le professionnel).
- Réception de 10 réclamations en 4 mois.
- Souhait de l'intéressé de se désengager.

Dans tous les cas, c'est le Conseil du Tourisme Cannois qui statue.

Dès lors qu'un professionnel n'est plus labellisé, il doit retirer toute la signalétique propre à ce label.

V. COMMUNICATION

1/ COMMUNICATION PAR L'ÉTABLISSEMENT

Un logo d'identification des établissements signataires de la charte est réalisé par le Palais des Festivals et des Congrès. Les professionnels agréés bénéficient du logo à apposer sur la porte d'entrée de l'établissement ou du véhicule. Ils ont également la possibilité d'utiliser ce logo dans leur documentation commerciale (brochure de présentation, papier en-tête, carte de visite...).

Les engagements applicables (engagements communs et particuliers à la profession concernée) sont affichés au sein de l'établissement de façon ostensible et lisible par le client.

2/ COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE

Le Palais des Festivals s'engage, notamment à travers l'Office du Tourisme et sa politique marketing et commerciale, à faire la promotion de la démarche. Il réalise, à destination des habitants, touristes et congressistes, un ou plusieurs documents permettant d'identifier et de valoriser les professionnels signataires.

Le texte de la Charte est disposé de façon ostensible et lisible dans les locaux de l'Office du Tourisme (Palais, Bocca, gare SNCF). Le Palais des Festivals et des Congrès fournit aux établissements signataires le support avec le logo de la Charte et les documents de référence.

La Ville et le Palais des Festivals intègrent le logo de la charte dans les documents promotionnels de la destination Cannes.

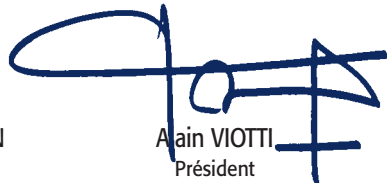
L'ENGAGEMENT DES PROFESSIONNELS DU TOURISME CANNOIS

Pour le Syndicat des Hôteliers,



Michel CHEVILLON
Président

Pour l'UPRL,



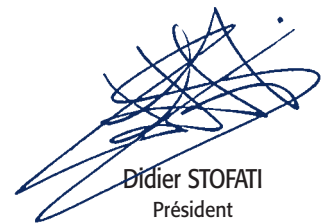
Alain VIOTTI
Président

Pour le Syndicat des Plagistes,



Gérard GRIZETTI
Président

Pour le Syndicat des Taxis,



Didier STOFATI
Président

Pour la Ville de Cannes et le Palais des Festivals et des Congrès,



David LISNARD

Adjoint au Maire de Cannes délégué au Tourisme et au Développement Économique
Président du Palais des Festivals et des Congrès - Office du Tourisme



ENGAGEMENTS --- PAR PROFESSION





Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de Cannes, chaque responsable d'hôtel ou résidence de tourisme, signataire de la présente charte, s'engage sur les points suivants :

I. QUALITÉ DE SERVICE

L'hôtelier cannois s'engage à :

1. Privilégier l'accueil du Client

1. Accueillir le client dans une tenue correcte, propre et facilement identifiable par le client (le cas échéant port d'un badge).
2. Assurer un accueil personnalisé de chaque client avec un mot de bienvenue (« Bonjour Monsieur, bonjour Madame, bienvenue à l'hôtel (...), avez-vous fait un bon voyage, etc. »).
3. Accueillir le client avec le sourire.
4. Utiliser aussi souvent que possible le nom du client.
5. S'exprimer dans la langue du client ou à défaut en anglais.
6. Se tenir à la vue du client et disponible pour le renseigner.
7. Dans le cas où le personnel d'accueil est déjà occupé, faire patienter le client par une mise en attente aimable avec une formule de politesse ou par un geste d'accueil (regard ou mouvement de tête) et essayer de limiter au maximum son attente.
8. Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap : accompagner les clients qui le souhaitent jusqu'à leur chambre, si nécessaire écrire les renseignements donnés oralement, transporter les bagages.
9. S'assurer que les informations fournies au client soient bien comprises.
10. Souhaiter un agréable séjour au client avant qu'il quitte la banque d'accueil et qu'il prenne possession de sa chambre.

2. Fournir les meilleures prestations

1. Offrir des prestations de service de qualité, conformes à la classification de l'hôtel concerné.
2. Savoir les adapter aux attentes spécifiques de la nationalité des clients hébergés ou des segments de clientèle particuliers (enfants, personnes âgées, personnes handicapées).
3. Savoir décrire précisément et dans leur intégralité, avec leurs horaires d'ouverture, l'ensemble des services proposés par l'hôtel (ex : petit déjeuner).
4. Adapter, dans la mesure du possible, les horaires des prestations en fonction des souhaits de la clientèle.
5. Pour toutes les prestations, limiter l'attente du client.
6. Mettre à disposition du client des fournitures usuelles : un nécessaire de toilette, du cirage, un nécessaire de couture, un séchoir à cheveux, un kit de rasage...

3. Offrir au client un cadre de qualité

1. Accueillir le client dans un hall d'accueil (mobilier, etc.) parfaitement entretenu et propre en permanence.
2. Adapter les conditions de confort au lieu et aux services de la catégorie de l'hôtel concerné.
3. Proposer un produit d'hébergement dont la propreté et l'hygiène sont toujours irréprochables.
4. Offrir un cadre d'hébergement (chambre) avec du mobilier confortable et parfaitement entretenu, et des équipements en bon état de marche.

4. Assurer la sécurité du client et de ses biens

1. Disposer d'un système de sécurisation à partir de 23 heures : porte de l'hôtel fermée ou présence d'un veilleur de nuit.
2. Mettre à disposition un coffre-fort pour préserver les biens du client.
3. Afficher dans chaque chambre des consignes de sécurité lisibles et à jour.
4. Assister les clients victimes d'agressions ou de vols et les accompagner auprès des structures administratives et le cas échéant médicales.

II. CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX

L'hôtelier cannois s'engage à :

1. Respecter la réglementation en vigueur

1. Veiller scrupuleusement au respect de tous les textes réglementaires en vigueur.
2. Mettre en place le plus rapidement possible les dispositions et les aménagements requis par les nouvelles réglementations.

2. Appliquer des règles de transparence et de loyauté en matière de prix

1. Afficher à l'entrée, à la réception, et derrière la porte de chaque chambre, les tarifs des chambres et autres prestations proposées par l'hôtel, conformément à la loi.
2. Établir une addition détaillée, en euros exclusivement, faisant ressortir la T.V.A.

3. Respecter les engagements contractuels conclus avec les organisateurs de congrès et d'autres manifestations institutionnelles cannoises

1. Reconnaître l'organisateur ou l'agence réceptive officielle nommée par celui-ci pour gérer chaque manifestation.
2. Mettre à disposition de l'organisateur officiellement reconnu en tant que tel, un contingent maximum de chambres pour chaque manifestation, suivant les besoins de ce dernier, et en fonction de la capacité totale de l'établissement :
 - a. Pour les établissements accordant actuellement au minimum 80% (quatre vingt pour cent) de leur capacité totale, reconduction de cet engagement.
 - b. Les établissements qui à ce jour allouent 50% (cinquante pour cent) de leur capacité totale devront passer dans l'année suivante à 80% (quatre vingt pour cent) de leur capacité totale.
 - c. Les établissements qui allouent moins de 50% (cinquante pour cent) de leur capacité totale ou aucune chambre devront passer dans l'année suivante au minimum à 50% (cinquante pour cent) de leur capacité totale.
3. Verser à l'organisateur la commission sur la totalité du contingent attribué au départ de la manifestation, après pointage et validation du nombre total de chambres louées à cette occasion.

4. Respecter les engagements contractuels conclus (suite)

4. Ne pas modifier l'attribution des différentes catégories de chambres proposées par chaque hôtelier, dans le cadre de l'allotement attribué à l'organisateur officiel ou son représentant, réalisée avec l'organisateur, et ce avant l'évènement (sauf en cas de rénovation, transformation, ou travaux majeurs changeant fondamentalement l'aménagement de la chambre ; dans ce cas, l'hôtelier se devra d'en informer l'organisateur de la manifestation ou son représentant, afin que ce changement soit pris en compte dans la renégociation du contrat pour l'année suivante).
5. Mettre à disposition de l'organisation du Festival de Cannes un certain nombre de chambres « Invités », à un prix préférentiel, en fonction de la capacité totale de son établissement, et ce sur demande expresse de la Direction Générale du Festival de Cannes.
 - a. La norme en vigueur aujourd'hui est de 10% (dix pour cent) de la capacité totale. Une tolérance sera cependant appliquée pour les établissements de moins de 15 (quinze) chambres environ, qui n'auront pas l'obligation d'adhérer à cette démarche.
 - b. Pour les autres établissements non sollicités, cette règle ne s'appliquera qu'en fonction des besoins de l'organisateur, et ce par un accord de gré à gré avec ce dernier.

III. CONSTANTE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

L'hôtelier cannois s'engage à :

1. Évaluer la qualité du service

1. Être attentif au moindre changement de comportement ou d'humeur du client, pouvant traduire un manque ou une insatisfaction.
2. Réaliser une auto-évaluation du service de l'établissement.
3. Mesurer la satisfaction de la clientèle, grâce notamment à la mise à disposition des clients d'un questionnaire d'évaluation de satisfaction.

2. Traiter les réclamations des clients

1. Répondre par courrier dans les 3 (trois) jours à toute réclamation écrite adressée à l'hôtel.
2. Prendre en compte immédiatement toute remarque négative ou plainte émanant du client, relative à son séjour dans l'hôtel et si nécessaire la transmettre à la Direction de l'établissement, pour mettre en place des mesures correctives qui devront être engagées dans les meilleurs délais, la satisfaction du client restant la priorité pour l'hôtelier.

3. Améliorer les prestations et le cadre du service fourni

1. Prendre en compte les résultats des enquêtes de satisfaction et en particulier les commentaires des clients pour faire évoluer son produit et son service.
2. Améliorer en permanence l'efficacité et la qualité du service et établir pour cela des plans d'actions d'amélioration.

4. Former le personnel


1. Former le personnel aux exigences de la présente charte.
2. Informer ou former le personnel (selon le besoin) sur les actions d'amélioration mises en œuvre.

IV. TRAÇABILITÉ

L'hôtelier cannois s'engage à conserver les documents suivants :

1. Les résultats des enquêtes de satisfaction
2. Les réclamations clients et les réponses apportées
3. Les résultats des autocontrôles
4. Les comptes-rendus des visites d'organismes de contrôles externes en matière de qualité, hygiène et sécurité
5. Les plans d'action d'amélioration
6. Les fiches détaillant les actions correctives et préventives mises en œuvre
7. Les fiches attestant de la formation du personnel

Pour la Ville de Cannes
et le Palais des Festivals et des Congrès,



David LISNARD
Adjoint au Maire
Président du Palais des Festivals et des Congrès

Pour le Syndicat des Hôteliers,



Michel CHEVILLON
Président



Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de Cannes, chaque responsable de restaurants signataire de la présente charte, s'engage sur les points suivants :

I. QUALITÉ DE SERVICE

Le restaurateur cannois s'engage à :

1. Privilégier l'accueil du Client

1. Accueillir le client de façon personnalisée avec un mot de bienvenue.
2. Montrer au client qu'il est attendu en l'accompagnant rapidement à sa table.
3. Identifier le personnel par une tenue vestimentaire reconnaissable.
4. Assurer la présence d'un membre du personnel d'accueil parlant au minimum l'anglais.
5. Proposer des menus et cartes en plusieurs langues (avec au minimum une version en anglais).
6. Développer un véritable état d'esprit d'accueil pour que le repas du client soit un moment de plaisir (par exemple, conseiller le client dans le choix des plats, des vins...).
7. Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap : les assister dans leur installation, si nécessaire écrire les renseignements donnés oralement.
8. Avoir une attitude positive, notamment sur la destination Cannes.

2. Fournir les meilleures prestations

1. Élaborer les plats servis dans l'établissement par des professionnels, à partir de produits de qualité et sûrs au plan sanitaire.
2. Informer au mieux les clients sur les caractéristiques des produits proposés au menu ou à la carte (origine, appellation, etc.).

3. Assurer le service du client avec une hygiène impeccable, avec la politesse et le respect requis.
4. Limiter l'attente entre les plats.
5. Adapter les horaires des services dans toute la mesure du possible en fonction des souhaits de la clientèle. Servir obligatoirement - les jours d'ouverture - les clients lorsqu'ils s'attablent, au minimum entre 12h et 14h pour un déjeuner et entre 19h30 et 22h pour un dîner.
6. Proposer une carte dans la langue du client, au minimum en anglais.
7. Accepter au minimum deux types de cartes de crédit différentes.

3. Offrir au client un cadre de qualité

1. Servir le repas dans un cadre aménagé avec du mobilier confortable, parfaitement entretenu et toujours propre.
2. Mettre à disposition des clients des toilettes propres, sans odeur désagréable, équipées d'un lavabo et d'un miroir.

4. Assurer la sécurité du client et de ses biens

1. Veiller à la meilleure sécurité possible des biens des clients.
2. Assister les clients victimes d'agressions ou de vols et les accompagner auprès des structures administratives et le cas échéant médicales.

5. Informer le client sur les activités touristiques et culturelles et sur les établissements de Cannes et de ses environs

1. Informer les clients des spectacles, activités et animations proposés par la Ville, et des côtés ludiques et attractifs de Cannes et ses environs.
2. Mettre à disposition des clients des plans de la ville.
3. Fournir au client les renseignements pratiques dont il a besoin (localisation et horaires des commerces, services de proximité, Office du Tourisme...).
4. Orienter le client vers d'autres prestataires ou établissements lorsque la qualité du service attendu par le client ne peut être rendue.

II. CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX

Le restaurateur cannois s'engage à :

1. Respecter la réglementation en vigueur

1. Veiller scrupuleusement au respect de tous les textes réglementaires en vigueur.
2. Mettre en place le plus rapidement possible les dispositions et les aménagements requis par les nouvelles réglementations.

2. Appliquer des règles de transparence et de loyauté en matière de prix

1. Afficher cartes et menus de façon lisible à l'extérieur de l'établissement.
2. Ne pas pratiquer d'augmentation de prix pour les congrès et autres manifestations.
3. Déposer les tarifs de l'ensemble des prestations auprès de l'Union Patronale des Restaurateurs et Limonadiers ou de l'Office du Tourisme. Ces tarifs seront la référence dans le cas d'une éventuelle contestation.
4. Établir une addition détaillée, en euros exclusivement, faisant ressortir la T.V.A. et indiquant clairement le service inclus dans le prix.

3. Respecter les normes et règlements en matière d'hygiène et sécurité

1. Respecter les normes européennes d'hygiène (HACCP) avec formation du personnel.
2. Ne pas annoncer comme « frais » des produits de conserve ou surgelés.
3. Faire contrôler régulièrement, par une société spécialisée, les produits ou préparations par des prélèvements et analyses bactériologiques.

III. CONSTANTE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Le restaurateur cannois s'engage à :

1. Evaluer la qualité du service

1. Être attentif au moindre changement de comportement ou d'humeur du client, pouvant traduire un manque ou une insatisfaction.
2. Réaliser une auto-évaluation du service de l'établissement.
3. Mesurer la satisfaction de la clientèle, grâce notamment à la mise à disposition des clients d'un questionnaire d'évaluation de satisfaction.

2. Traiter les réclamations des clients

1. Répondre par courrier dans les 3 (trois) jours à toute réclamation écrite adressée à l'établissement.
2. Prendre en compte immédiatement toute remarque négative ou plainte relative à un repas, émanant du client, et si nécessaire la transmettre à la Direction de l'établissement, pour mettre en place des mesures correctives qui devront être engagées dans les meilleurs délais, la satisfaction du client restant la priorité pour le restaurateur.

3. Améliorer les prestations et le cadre du service fourni

1. Prendre en compte les résultats des enquêtes de satisfaction et en particulier les commentaires des clients pour faire évoluer son produit et son service.
2. Améliorer en permanence l'efficacité et la qualité du service et établir pour cela des plans d'actions d'amélioration.

4. Former le personnel


1. Former le personnel aux exigences de la présente charte.
2. Informer ou former le personnel (selon le besoin) sur les actions d'amélioration mises en œuvre.

IV. TRAÇABILITÉ

1. Le restaurateur cannois s'engage à conserver les documents suivants :

1. Les résultats des enquêtes de satisfaction
2. Les réclamations clients et les réponses apportées
3. Les résultats des autocontrôles
4. Les documents attestant de l'origine de la viande bovine
5. Les comptes-rendus des visites d'organismes de contrôles externes en matière de qualité, hygiène et sécurité
6. Les plans d'action d'amélioration ainsi que les fiches détaillant les actions correctives et préventives mises en œuvre
7. Les fiches attestant de la formation du personnel

Pour la Ville de Cannes
et le Palais des Festivals et des Congrès,



David LISNARD
Adjoint au Maire
Président du Palais des Festivals et des Congrès

Pour l'UPRL,



Alain VIOTTI
Président



Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de Cannes, chaque plagiste signataire de la présente charte, s'engage sur les points suivants :

I. QUALITÉ DE SERVICE

Le plagiste cannois s'engage à :

1. Privilégier l'accueil du Client

1. Accueillir le client : lui dire « Bonjour » et « Au revoir » dans sa langue si possible ou à défaut en anglais.
2. Avoir une tenue correcte, une attitude remarquable et positive, notamment sur la destination Cannes.
3. Limiter au maximum l'attente du client.
4. Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap : les assister dans leur installation, si nécessaire écrire les renseignements donnés oralement.
5. Proposer une carte dans la langue du client, au minimum en anglais.

2. Veiller scrupuleusement au respect des stipulations du contrat de Délégation de Service Public balnéaire liant le plagiste à la commune.

3. Fournir les meilleures prestations

1. Offrir des prestations de service de qualité.
2. Savoir les adapter aux attentes spécifiques de la nationalité des clients hébergés ou des segments de clientèle particuliers (enfants, personnes âgées voire personnes handicapées...).
3. Pour toutes les prestations, limiter l'attente du client.
4. Adapter les horaires du service en fonction, dans toute la mesure du possible, des souhaits de la clientèle.

5. Élaborer les plats, servis dans l'établissement par des professionnels, à partir de produits de qualité et sûrs au plan sanitaire.
6. Assurer le service du client avec une hygiène irréprochable, et avec toute la politesse et le respect requis.
7. Accepter au minimum deux types de cartes de crédit différentes.

4. Offrir au client un cadre de qualité

1. Proposer au client des installations confortables dans un cadre soigné, propre et accueillant.
2. Mettre à disposition des clients des toilettes et des douches impeccables, sans odeur désagréable.

5. Assurer la sécurité du client et de ses biens

1. Mettre en place un système de surveillance des biens des clients.
2. Mettre en place des informations sur la sécurité balnéaire.
3. Assister les clients victimes d'agressions ou de vols et les accompagner auprès des structures administratives et le cas échéant médicales.

6. Informer le client des activités touristiques et culturelles et des établissements de Cannes et ses environs

1. Informer les clients des spectacles, activités et animations proposés par la Ville, et des côtés ludiques et attractifs de Cannes et ses environs.
2. Mettre à disposition des clients des plans de la ville.
3. Fournir au client les renseignements pratiques dont il a besoin (localisation et horaires des commerces, services de proximité, Office du Tourisme...).
4. Orienter le client vers d'autres prestataires ou établissements lorsque la qualité du service attendu par le client ne peut être rendue.

II. CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX

Le plagiste cannois s'engage à :

1. Respecter la réglementation en vigueur

1. Veiller scrupuleusement au respect de tous les textes réglementaires en vigueur.
2. Mettre en place le plus rapidement possible les dispositions et les aménagements requis par les nouvelles réglementations

2. Appliquer des règles de transparence et de loyauté en matière de prix

1. Afficher les tarifs des prestations de façon lisible à l'extérieur de l'établissement.
2. Ne pas pratiquer d'augmentation de prix pour les congrès et autres manifestations.
3. Déposer les tarifs de l'ensemble des prestations auprès du Syndicat des Plagistes Cannois ou de l'Office du Tourisme. Ces tarifs seront la référence dans le cas d'une éventuelle contestation.
4. Établir une addition détaillée, en euros exclusivement, faisant ressortir la T.V.A. et indiquant clairement le service inclus dans le prix.

3. Respecter les normes et règlements en matière d'hygiène et sécurité

1. Respecter les normes européennes d'hygiène (HACCP) avec formation du personnel.
2. Ne pas annoncer comme « frais » des produits de conserve ou surgelés.
3. Faire contrôler régulièrement, par une société spécialisée, les produits ou préparations par des prélèvements et analyses bactériologiques.

III. CONSTANTE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Le plagiste cannois s'engage à :

1. Evaluer la qualité du service

1. Être attentif au moindre changement de comportement ou d'humeur du client, pouvant traduire un manque ou une insatisfaction.
2. Réaliser une auto-évaluation du service de l'établissement.
3. Mesurer la satisfaction de la clientèle : mise à disposition des clients d'un questionnaire d'évaluation de satisfaction ou un livre de satisfactions et de doléances.

2. Traiter les réclamations des clients

1. Répondre par courrier dans les 3 (trois) jours à toute réclamation écrite adressée à l'établissement.
2. Prendre en compte immédiatement toute remarque négative ou plainte émanant du client, relative à son accueil dans l'établissement et si nécessaire la transmettre à la Direction de l'établissement, pour mettre en place des mesures correctives qui devront être engagées dans les meilleurs délais, la satisfaction du client restant la priorité du plagiste.

3. Améliorer les prestations et le cadre du service fourni

1. Prendre en compte les résultats des enquêtes de satisfaction et en particulier les commentaires des clients pour faire évoluer son produit et son service.
2. Améliorer en permanence l'efficacité et la qualité du service et établir pour cela des plans d'actions d'amélioration.

4. Former le personnel


1. Former le personnel aux exigences de la présente charte.
2. Informer ou former le personnel (selon le besoin) sur les actions d'amélioration mises en œuvre.

IV. TRAÇABILITÉ

Le plagiste cannois s'engage à conserver les documents suivants :

1. Les résultats des enquêtes de satisfaction
2. Les réclamations clients et les réponses apportées
3. Les résultats des autocontrôles
4. Les documents attestant de l'origine de la viande bovine
5. Les comptes-rendus des visites d'organismes de contrôles externes en matière de qualité, hygiène et sécurité
6. Les plans d'action d'amélioration et les fiches détaillant les actions correctives et préventives mises en œuvre
7. Les fiches attestant de la formation du personnel

Pour la Ville de Cannes
et le Palais des Festivals et des Congrès,



David LISNARD
Adjoint au Maire
Président du Palais des Festivals et des Congrès

Pour le Syndicat des Plagistes,



Gérard GRIZETTI
Président

ENGAGEMENTS DES
TAXIS
CANNOIS



Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de Cannes, chaque Taxi signataire de la présente charte, s'engage sur les points suivants :

I. QUALITÉ DE SERVICE

Le chauffeur de Taxi cannois s'engage à :

1. Privilégier l'accueil du Client

1. Accueillir le client : lui dire « Bonjour » et « Au revoir » dans sa langue si possible ou à défaut en anglais.
2. Avoir une tenue correcte, une attitude remarquable et positive.
3. Limiter au maximum l'attente du client.
4. Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap : les assister dans leur installation, si nécessaire écrire les renseignements donnés oralement.

2. Fournir les meilleures prestations

1. Proposer et respecter le trajet le plus judicieux dans l'intérêt du client, sauf demande particulière de celui-ci.
2. Faire preuve de courtoisie et de politesse. Donner une image positive de la profession et de la ville de Cannes, à l'accueil comme au départ du client.
3. Faciliter l'accès au véhicule par un service d'ouverture et de fermeture des portières.
4. Aider la clientèle, si besoin est, pour son installation dans le véhicule.
5. Déposer les bagages dans le coffre du véhicule et les remettre au client en mains propres à l'issue de la course.
6. Se signaler à la réception des hôtels, hôpitaux, cliniques, et tout autre établissement aux fins de prendre en charge la clientèle dans d'excellentes conditions.

3. Offrir au client un cadre de qualité

1. Accueillir la clientèle dans un véhicule confortable et propre.

4. Assurer la sécurité du client et de ses biens

1. Disposer d'un système de verrouillage automatique des portières afin de prévenir les vols à la portière des biens du client.
2. Assister les clients victimes d'agressions ou de vols et les accompagner auprès des structures administratives et le cas échéant médicales.

5. Informer le client sur les activités touristiques et culturelles et sur les établissements de Cannes et de ses environs

1. Informer les clients des spectacles, activités et animations proposés par la Ville, et des côtés ludiques et attractifs de Cannes et ses environs.
2. Mettre à disposition des clients des plans de la ville.
3. Fournir au client les renseignements pratiques dont il a besoin (localisation et horaires des commerces, services de proximité, office de tourisme...).

II. CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX

Le chauffeur de Taxi cannois s'engage à :

1. Respecter la réglementation en vigueur

1. Veiller scrupuleusement au respect de tous les textes réglementaires en vigueur.
2. Mettre en place le plus rapidement possible les dispositions et les aménagements requis par les nouvelles réglementations.

2. Appliquer des règles de transparence et de loyauté en matière de prix

1. Afficher les types de tarifs de façon lisible à l'intérieur du véhicule.
2. Délivrer systématiquement un reçu, en euros exclusivement, pour une course supérieure à 15,24 euros. Pour une course d'un montant inférieur, délivrer un reçu à tout client en formulant la demande.

IV. TRAÇABILITÉ

Le chauffeur de Taxi cannois s'engage à conserver les documents suivants :

1. Les résultats des enquêtes de satisfaction.
2. Les réclamations clients et les réponses apportées.
3. Les résultats des autocontrôles.
4. Les comptes-rendus des visites d'organismes de contrôles externes en matière de qualité, hygiène et sécurité.
5. Les plans d'action d'amélioration.
6. Les fiches détaillant les actions correctives et préventives mises en œuvre.
7. Les fiches attestant de la formation du chauffeur.

Pour la Ville de Cannes
et le Palais des Festivals et des Congrès,



David LISNARD
Adjoint au Maire
Président du Palais des Festivals et des Congrès

Pour le Syndicat des Taxis,



Didier STOFATI
Président

CHARTRE CONFIANCE QUALITÉ SERVICE
DES PROFESSIONNELS DU TOURISME DE LA VILLE DE CANNES

ONLY CANNES
COMMERÇANTS, ARTISANS
ET PRESTATAIRES DE SERVICE



FIABILITÉ - ÉTHIQUE - DÉVELOPPEMENT



Soucieux de garantir le meilleur service au juste prix et de véhiculer la meilleure image de Cannes, chaque commerçant, artisan et prestataire de service, signataire de la présente charte, s'engage sur les points suivants:

I. QUALITÉ DE SERVICE

Les commerçants, artisans, prestataires de service cannois s'engagent à :

1. Privilégier l'accueil du Client

1. Accueillir le client dans une tenue correcte avec sourire et politesse.
2. Pouvoir accueillir le client dans sa langue ou à défaut en anglais.
3. Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap.
4. S'assurer que les informations fournies au client soient bien comprises.
5. Avoir une attitude positive, notamment sur Cannes.
6. Accueillir avec soin tous les clients potentiels, qu'ils soient locaux, touristes ou congressistes.
7. Garder devant le client une attitude courtoise au sein de l'équipe de vente.
8. Respecter les horaires affichés.

2. Fournir les meilleures prestations

1. Veiller à la qualité des prestations proposées.
2. Tenter de les adapter aux attentes spécifiques correspondant à des segments de clientèle (enfants, personnes âgées, handicapées, etc.).
3. Tenter d'adapter les horaires d'ouverture en fonction des souhaits de la clientèle et des manifestations locales.
4. Limiter l'attente du client.
5. Avoir toujours le souci de l'attractivité et de l'innovation.

* Ajouté le 28 Novembre 2006.

3. Offrir au client un cadre de qualité

1. Offrir un cadre agréable, aussi bien à l'extérieur (devanture, vitrine, accès) qu'à l'intérieur.
2. Proposer, lorsque des toilettes sont mises à disposition des clients, des sanitaires équipés et entretenus.

4. Informer le client sur les activités touristiques et culturelles, sur les établissements de Cannes et de ses environs

1. Informer les clients des spectacles, activités et animations proposés par la Ville, des côtés ludiques et attractifs de Cannes et ses environs.
2. Mettre à disposition des clients des plans de la ville ou savoir les orienter vers l'Office du Tourisme.
3. Fournir au client les renseignements pratiques dont il a besoin.
4. Orienter le client vers d'autres commerces et/ou prestataires lorsque le produit ou service n'est pas proposé.
5. S'impliquer dans les actions de promotion et de communication des événements mis en place par la Ville (Cannes Shopping Festival, Festival des Jeux, etc.).

II. CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX

Les commerçants, artisans, prestataires de service cannois s'engagent à :

1. Respecter la réglementation en vigueur

- Veiller au respect de tous les textes réglementaires en vigueur concernant notamment les soldes, les ventes en liquidation ou au déballage.

2. Appliquer des règles de transparence et de loyauté en matière de prix

1. Afficher les prix, en euro.
2. Etablir, à la demande du client, une facture en euro exclusivement, faisant ressortir la T.V.A.
3. Respecter une éthique des prix, y compris durant les congrès et autres manifestations.

III. CONSTANTE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Les commerçants, artisans, prestataires de service cannois s'engagent à :

1. Traiter les réclamations des clients

1. Répondre par courrier dans la semaine à toute réclamation écrite adressée à l'établissement.
2. Prendre en compte immédiatement toute remarque négative ou plainte émanant du client pour mettre en place des mesures correctives qui devront être engagées dans les meilleurs délais.

2. Améliorer les prestations et le cadre du service fourni

1. Tenir compte des commentaires des clients pour faire évoluer son offre.
2. Améliorer en permanence l'efficacité et la qualité du service.

3. Former le personnel

- Former le personnel aux exigences de la présente Charte.

IV. TRAÇABILITÉ

Les commerçants, artisans, prestataires de service cannois s'engagent à conserver les documents suivants :

1. Les réclamations clients et les réponses apportées.
2. Les comptes-rendus des visites d'organismes de contrôles externes en matière de qualité, hygiène et sécurité.
3. Les fiches attestant de la formation du personnel.



CHARTRE ONLY CANNES

VOLET PARCS DE STATIONNEMENT EN OUVRAGE

- 1 -

PRIVILIGIER L'ACCUEIL DU CLIENT

- Accueillir avec courtoisie et si possible dans sa langue le client qui se présente au bureau d'information (*mise en place d'un livret multilingues*)
 - Avoir une tenue correcte et clairement identifiable
- Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap : signaler la localisation des emplacements PMR à l'entrée du parc, veiller au respect des places PMR, ...
- Enregistrer et traiter les réclamations dans un délai maximum de 5 jours ouvrables

- 2 -

FOURNIR LES MEILLEURES PRESTATIONS

- Proposer et afficher de manière visible les services et tarifs du parc
- Favoriser le guidage du client au moyen d'une signalisation adaptée
- Développer de nombreux modes de règlement "espèces, chèques, carte de paiement"
- Assurer le bon fonctionnement des équipements mis à disposition du client (*ascenseurs, interphonie, équipements de péage et de contrôle d'accès...*)
 - Assurer la sécurité du cheminement piéton dans le parking.
 - Assister le client à l'occasion de tout type d'incident (*crevaison, panne, accident, recherche de place libre, ...*)

- 3 -

OFFRIR UN CADRE DE QUALITE

- Garantir une ambiance agréable (*propreté, peintures, décoration, éclairage, diffusion de musique et de parfum d'ambiance, ...*)
 - Assurer un suivi de l'entretien général de propreté
 - Eliminer tout graffiti dans un délai de 3 jours ouvrables
- Veiller au respect de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif

- 4 -

CONTRIBUER A LA SECURITE DU CLIENT

- Veiller au fonctionnement des équipements de vidéosurveillance
 - Traiter les dépôts de substances glissantes
- Garantir un personnel formé et un équipement efficace de lutte contre l'incendie

- 5 -

INFORMER LE CLIENT

- Mettre à disposition des clients des plans de la ville de Cannes
- Informer les clients de la gratuité accordée dans le cadre de l'utilisation de E'lo et procéder à l'affichage du circuit de cette navette centre-ville
- Afficher et présenter les informations touristiques et culturelles délivrées par l'Office du Tourisme



CHARTRE ONLY CANNES

VOLET PARCS DE STATIONNEMENT EN OUVRAGE

Signataires de la chartre Only Cannes :

UNIPARC CANNES SNC
Interparking France SA, Gérant
Jacques POULAIN, Président Directeur Général

INTERPARKING France SA
Jacques POULAIN, Président Directeur Général

EFFIA Stationnement
Bernard GONZALEZ, Directeur Général

EQUIPTECH
Dario PEREZ, Gérant

Pour la ville de Cannes et le Palais des Festivals et des Congrès
David LISNARD,
Adjoint au Maire de Cannes délégué au Tourisme et au Développement Economique
Président du Palais des Festivals et des Congrès - Office du Tourisme

En présence de **Bernard BROCHAND**
Député-Maire de Cannes

En présence de **Jean-François TONNER**,
Adjoint au Maire de Cannes délégué aux Transports, à la Circulation et au Stationnement.

