



Tourisme

LA NEWSLETTER DES CCI D'ALSACE POUR LES ACTEURS DU
TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

N° 115 – juin 2016

Vos interlocuteurs

tourisme@strasbourg.cci.fr - tél : 03.88.75.25.66

tourisme@colmar.cci.fr - tél : 03.89.20.20.44

tourisme@mulhouse.cci.fr - tél : 03.89.66.78.14

ISSN 1954-3034

Directeur de publication : Pascal PFEIFFER



AGENDA : LES RENDEZ-VOUS INCONTOURNABLES

Gagnez en compétence et en savoir-faire en participant aux Rendez-vous Experts !



Les rendez-vous experts organisés par les services HRT (Hôtellerie-Restauration-Tourisme) des CCI de Strasbourg, Colmar et Mulhouse continuent après la période estivale ! Que vous soyez hôtelier, restaurateur, gestionnaire de campings ou de bars, les rendez-vous experts (**ateliers et conférences gratuits**) vous permettent de **gagner en compétences et en savoir-faire**.

Pour y participer, il suffit de vous inscrire soit par mail, téléphone ou directement en ligne, sur les sites Internet des CCI de Strasbourg, Colmar et Mulhouse.

Notez d'ores et déjà les prochains rendez-vous de la rentrée :

Lundi 12 septembre 2016 à 15 h à la CCI de Strasbourg (10 place Gutenberg)

Atelier pratique : Créer sa page Facebook

Cet atelier pratique vous permettra de réaliser en direct et sur une durée de 2 h 30 la création de votre page Facebook. Nombre de place limité à 10 personnes. (**Atelier gratuit**).

Lundi 19 septembre 2016 à 15 h 00 à la CCI de Colmar (1 place de la Gare)



Conseils pratiques CHR : rappels juridiques

Ce rendez-vous répondra à toutes vos questions sur le droit de la consommation et de la concurrence, ainsi que sur les obligations réglementaires en termes de santé et sécurité au travail. Les idées vraies et fausses concernant les obligations d'affichage, de publicité, de vente en ligne et de refus de vente vous seront révélées. (**Conférence gratuite**).

Pour plus d'informations, contactez :

- Strasbourg : Nathalie SCHNEIDER - n.schneider@strasbourg.cci.fr - T. 03 88 75 25 86
- Mulhouse : Dagmar WINK – d.wink@mulhouse.cci.fr – T. 03 89 66 71 63
- Colmar : Nathalie ZARIC – n.zaric@colmar.cci.fr – T.03 89 20 20 46



LES CCI VOUS ACCOMPAGNENT

Marque Qualité Tourisme™ : les 12 premiers établissements marqués en Alsace

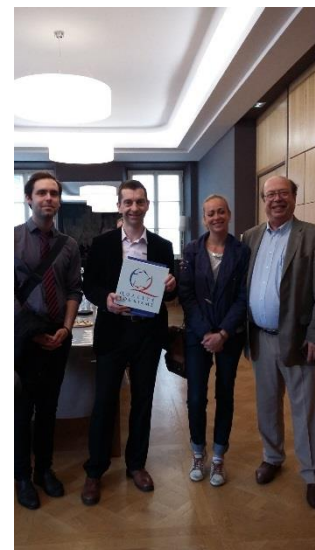


12 restaurants d'Alsace se sont vus remettre la Marque Qualité Tourisme™. Il s'agit des tous premiers établissements de Strasbourg et Mulhouse qui se sont vus décerner cette labellisation, suite à un accompagnement de leur CCI respective, au cours de cérémonies en présence de Monsieur Marc Weill Vice-Président de la CCI en charge du commerce et du tourisme pour la CCI de Strasbourg et du Président Gilbert Stimpflin pour la CCI de Mulhouse.



Ces nouveaux établissements marqués Qualité Tourisme™ sont :

- La Cloche à Fromages - Strasbourg
- Le Chalet de l'hôtel - Lipsheim
- L'Entrecôte – Mulhouse
- L'Escalope - Mulhouse
- Brasserie Flo - Mulhouse
- La Pause - Mulhouse
- Le Rustique - Mulhouse
- Il Cortile - Mulhouse
- Le Bistrot à Huîtres - Mulhouse
- Le 961- Mulhouse
- Le Japanhao - Mulhouse
- La Poste Kieny - Riedisheim



Seul **label d'Etat** attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations, la marque Qualité Tourisme™ s'adresse aux hôtels, hôtels-restaurants, Hébergements collectifs classés ou non, résidences, campings, restaurants, cafés, bars, lieux de visites en entreprises, ...

Pour vous accompagner dans l'obtention de la marque Qualité Tourisme™, les services Hôtellerie-Restaurant-Tourisme des Chambres de Commerce et d'Industrie d'Alsace vous proposent :

- un **pré-diagnostic et un accompagnement** par un conseiller CCI,
- un **audit en visite mystère** par un cabinet extérieur tous les 3 ans,
- une **promotion** de votre établissement, une fois l'établissement marqué, en coordination avec nos partenaires institutionnels,
- l'**organisation d'ateliers** dédiés à la qualité,
- un **suivi annuel** de votre établissement.

Par ailleurs, si vous profitez de cette démarche de progrès continu pour **renouveler votre classement hôtelier**, vous pouvez bénéficier d'un **prix préférentiel**.

Pour plus d'informations, contactez :

- Strasbourg : Nathalie SCHNEIDER - n.schneider@strasbourg.cci.fr - T. 03 88 75 25 86
- Mulhouse : Dagmar WINK – d.wink@mulhouse.cci.fr – T. 03 89 66 71 63
- Colmar : Nathalie ZARIC – n.zaric@colmar.cci.fr – T.03 89 20 20 46

Nouvelle Etape dans le dispositif des Ad'Ap (Agendas d'accessibilité programmée) : la publication du décret relatif aux sanctions



Rappelons que la loi du 11 février 2005 impose à tous les établissements recevant du public d'être « accessible à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, notamment physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique ».

Le dispositif Ad'AP (Agendas d'accessibilité programmée), au confluent des attentes et des besoins des différents acteurs de l'accessibilité, propose un cadre pour faire avancer concrètement la mise en accessibilité de notre pays.

Avec la parution du décret du 11 mai 2016 relatif aux sanctions administratives pour les ERP (établissements recevant du public), le dispositif possède maintenant un cadre réglementaire complet. Ce dernier texte doit inciter ceux qui ne se sont toujours pas signalés à entrer dans les Ad'AP, en déposant soit un agenda, soit une attestation d'accessibilité.

Que dit le texte ?

Quelles sont les conséquences de cette parution ?

L'administration peut maintenant demander des comptes aux gestionnaires ou propriétaires d'ERP dont le ou les établissement(s) ne sont ni accessibles, ni entrés dans le dispositif Ad'AP.

L'objectif étant toujours d'inciter les exploitants à entrer dans la démarche, **il est et sera toujours possible de déposer un agenda, quand bien même la procédure de sanction est lancée.**

Quelles sont les modalités de mise en œuvre en cas de non-dépôt d'Ad'AP ?

Envoi d'un premier courrier recommandé par le Préfet dans lequel il sera demandé de produire, sous un mois, les documents justifiant le respect des obligations réglementaires en matière d'accessibilité.

En l'absence de réponse probante, envoi d'un second courrier recommandé avec rappel des sanctions encourues et mise en demeure de l'exploitant de transmettre, sous deux mois, une attestation de conformité aux règles d'accessibilité.

A l'expiration du délai, si le gestionnaire ou le propriétaire ne s'est toujours pas manifesté, le Préfet prononcera une sanction de 1 500 € si l'établissement concerné est un ERP de 5e catégorie et de 5 000 € pour un établissement d'une autre catégorie (application de l'article L.111-7-10 du code de la construction et de l'habitation).

Quelles sont les modalités de mise en œuvre pour défaut d'exécution d'Ad'AP ?

En cas d'absence de tout commencement de l'agenda, ou bien de retard important dans les travaux, ou encore si, à terme, les engagements pris n'ont pas été respectés, le Préfet pourra prononcer, à travers un arrêté, un constat de carence.

Si le gestionnaire ou le propriétaire n'a réalisé aucun travaux, l'Ad'AP pourra alors être annulé et le gestionnaire/propriétaire signalé au Procureur de la République.

Si les travaux ont pris beaucoup de retard, le Préfet pourra exiger la constitution d'une provision comptable correspondant au montant des travaux restant à réaliser.

En fin de travaux, si certains engagements n'ont pas été honorés, une mise en demeure de terminer les travaux sous 12 mois maximum peut être notifiée. Des sanctions pécuniaires, comprises entre 5 et 20% du montant des travaux restant à réaliser, peuvent également être prononcées, après avis de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA).

Pratiques douteuses

La délégation Ministérielle de l'Accessibilité (DMA) alerte les professionnels du secteur des industries hôtelières sur les pratiques douteuses de certains organismes proposant aux établissements recevant du public (ERP) de se mettre en conformité avec la réglementation en matière d'accessibilité. Certaines sociétés d'audit et de conseil hôtelier proposent aux exploitants d'une ERP de mettre en place leur agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP) grâce à un diagnostic et peuvent laisser croire que les documents fournis émanent d'une instance officielle, ce qui n'est pas le cas. La Direction Générale de la Concurrence, Consommation et Répression des Fraudes (DGCCRF) a été saisie et une enquête est actuellement en cours.

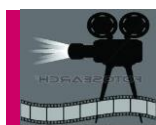
Votre CCI vous accompagne pour votre mise en conformité et la mise en œuvre de votre Ad'AP !

Pour plus d'informations, contactez :

- Strasbourg : Nathalie SCHNEIDER - n.schneider@strasbourg.cci.fr - T. 03 88 75 25 86
- Mulhouse : Dagmar WINK – d.wink@mulhouse.cci.fr – T. 03 89 66 71 63
- Colmar : Nathalie ZARIC – n.zaric@colmar.cci.fr – T.03 89 20 20 46

En savoir + : [la lettre de l'agenda d'accessibilité programmée n°16](#)

Sources : Lettre de l'Ad'AP n°16 - 19 mai 2016 /Magazine industrie Hôtelière n° 689 – Mai 2016



COUP DE PROJECTEUR

Comment réagir aux avis négatifs sur internet ?



Face aux problèmes d'e-réputation, de nombreux professionnels de l'hôtellerie-restauration se sentent démunis et impuissants. Quels sont les moyens pour réagir et ne plus subir ?

Accepter la critique, refuser les abus et éviter le « bad buzz »

Déployer sa réputation sur internet, c'est aussi prendre le risque, et l'accepter, de s'exposer à la critique. Etre libre de s'exprimer ne signifie pas pour autant que l'on puisse dire tout et n'importe quoi : si la liberté d'expression reste de mise, l'abus du droit de critique est sanctionné. Or il n'est pas toujours aisé de délimiter la frontière entre la libre critique et les avis susceptibles d'être condamnés sur un plan civil ou pénal. C'est pourquoi les professionnels ont tout intérêt à être accompagnés et conseillés, dans le souci d'opter pour une réponse graduée et d'éviter l'effet de l'augmentation considérable de la diffusion d'un contenu que le professionnel cherchait initialement à censurer.

Les faux avis : un faux avis constitue une pratique commerciale déloyale et trompeuse au sens des articles L120-1 et L121-1 du code de la consommation, à savoir une pratique commerciale qui altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur, normalement informé et raisonnablement attentif et avisé.

Les avis diffamatoires (allégation ou imputation d'un fait précis et non avéré portant atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne physique ou morale) **ou injurieux** (expression outrageante, termes de mépris ou invective sans imputation d'aucun fait) pourront être supprimés sur le fondement de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse (attention ! dans ce cas, il convient d'agir vite car délai de prescription de 3 mois à compter de la publication).

Les avis dénigrants, concernant uniquement un produit ou un service, peuvent être sanctionnés sur le fondement de l'article 1382 du code civil.

Comment obtenir la suppression d'un avis illicite auprès de l'hébergeur

Signaler le contenu au site qui le relaie en ayant recours aux dispositions de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique avec demande de retrait du contenu → respect du formalisme imposé par la loi.

Conserver les données « de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création de contenus ou de l'un des contenus des services dont elles sont prestataires » pour communication à la justice, si sollicité.

Si la notification, n'est pas suivie d'effet (retrait ou suppression du contenu), dans ce cas l'établissement devra agir en justice.



Nouvel encadrement juridique

Le projet de loi pour une république numérique prévoit à la charge des responsables de plateformes d'avis de consommateurs, une obligation d'information renforcée, notamment sur l'existence ou non d'une vérification des avis et le cas échéant des modalités d'un tel contrôle.

Article signé par Aurélie Klein et Claire Camberton (avocates, cabinet Coblenz et Associés)

Source : l'Hôtellerie et Restauration n° 3494 du 14 avril 2016



A LA UNE CE MOIS-CI

Présentation des marchés chinois, russes et japonais



L'Agence d'Attractivité de l'Alsace organise un séminaire de présentation de trois marchés cibles en présence des directeurs d'Atout France :

- Catherine Oden pour la Chine,
- Inessa Korotkova pour la Russie,
- Frédérique Mazon pour le Japon,

Le lundi 4 juillet 2016 au Château Kiener à Colmar.

L'objectif est de mieux connaître ces marchés pour mieux cerner les attentes des clientèles afin de mieux les accueillir, mais également de percevoir les retombées économiques issues de ces marchés pour notre territoire et leurs potentiels d'avenir.

Information et inscription auprès de Monsieur Cyril Brid – c.brid@alsace.com

Source : Point A – Magazine de l'Agence de l'Attractivité de l'Alsace - news mag n°4 – mai 2016

Des dispositifs de prévention des risques financés par la Carsat Alsace-Moselle



Le contrat de prévention est un dispositif pour aider les entreprises de moins de 200 salariés à investir pour améliorer la sécurité de ses salariés. Un contrat de prévention n'est possible que si une convention nationale d'objectifs a été signée fixant pour une branche d'activité donnée des objectifs de prévention à atteindre et des moyens à mettre en œuvre.

Dans cet esprit, La Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés (CNAMTS) a signé avec l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) une convention nationale d'objectifs fixant un programme d'actions de prévention spécifique permettant d'octroyer des aides financières (taux de participation aux dépenses de 15 à 70 %, selon projet) aux activités de restauration dans le cadre de la prévention des risques professionnels et de l'aménagement des cuisines.

Ce dispositif d'aide a pour vocation de financer, dans la limite des crédits disponibles, des installations et des dispositifs innovants, ou encore peu rencontrés au sein des entreprises, que ce soit dans les domaines techniques, organisationnels ou de la formation (exemples d'objectifs de prévention : prévenir les risques de survenances de troubles musculo-squelettiques, les risques liés aux manutentions, à l'approvisionnement des marchandises, à l'enlèvement des emballages et à la circulation dans les établissements (escaliers, sols, etc.)

Les établissements concernés sont ceux de moins de 200 salariés, exerçant des activités spécifiques à la restauration traditionnelle (restaurant, hôtel avec restaurant et cafés /tabac).

Contact : Pascal SCHOCH, pilote du programme régional Restauration : 03 88 14 33 53 – pascal.schoch@carsat-am.fr.

En savoir + : <http://www.carsat-alsacemoselle.fr/contrats-de-prevention>

Programme opérationnel FEDER-FSE Lorraine et Massif des Vosges 2014-2020

Ce programme s'inscrit dans les priorités de l'Union européenne, à savoir la Stratégie Europe 2020 en faveur d'une croissance innovante, durable et inclusive, tout en prenant en compte les spécificités de certains territoires, comme ceux du Massif des Vosges, qui bénéficie de financements spécifiques.

L'objectif Thématique 3 – Investissement Prioritaire A vise à renforcer et valoriser les filières spécifiques du Massif et notamment les filières artisanales et touristiques.

Types d'actions éligibles : investissements matériels et immatériels dans plusieurs domaines :

- conquête de nouveaux marchés et débouchés (ex : études de faisabilité, benchmarking ; campagne de communication ou de promotion collective ; création et animation d'outils de veille et de prospective etc.),
- mise en réseau des entreprises des filières spécifiques du Massif au niveau interrégional autour de projets communs mobilisateurs (ex : réalisation et animations de démarches d'information, d'échanges et de collaboration entre acteurs d'une même filière spécifique, mais aussi au niveau interprofessionnel),
- réponse aux besoins particuliers des métiers spécifiques de la montagne et du Massif (saisonnalité, métiers du sport et des loisirs, du tourisme etc.), afin d'accroître et rentabiliser leurs activités et améliorer leur attractivité,
- amélioration et diversification des équipements spécifiques des filières du Massif (ex : études préalables et investissements productifs dans le cadre d'approches collectives ; études préalables, aide au démarrage et investissements dans des outils de production mutualisés),
- amélioration de la qualité des services offerts par les hébergements touristiques, bâtiments, équipements et sites accueillant des activités touristiques (ex : études préalables et investissements dans un objectif de qualification et de diversification « quatre saisons » ; projets d'augmentation de la capacité et/ou la qualité d'hébergement sur le Massif (rénovation ou extension d'hébergements touristiques) ;

investissements de qualification des stations de montagne et de requalification des grands sites du Massif ; investissements concernant les autres bâtiments tertiaires ayant vocation la valorisation des savoir-faire et des produits spécifiques du Massif).

Attention : les chambres d'hôtes sont exclues de ce dispositif.

Taux d'intervention :

Le taux maximal d'intervention du FEDER est de 60% des dépenses éligibles → taux appliqué déterminé au regard de la qualité du projet, du respect des principes directeurs de la sélection des opérations, des ressources budgétaires disponibles, ainsi que des réglementations communautaires et nationales pouvant notamment imposer un taux minimum d'autofinancement, un taux maximum d'aide publique, etc.

Contact : Commissariat à l'aménagement du Massif des Vosges - Sandrine REBECHE - sandrine.rebeche@cget.gouv.fr

Une charte de bonnes pratiques développées par Booking

Dans le but d'apaiser et de clarifier les relations avec les hôteliers, le site de réservation d'hôtels booking.com a présenté une charte de « bonnes pratiques » comportant un certain nombre d'engagements :



- fin de la clause de parité tarifaire et garanti aux hôteliers la maîtrise pleine et entière de leurs tarifs,
- maîtrise de la disponibilité des chambres affichées sur le site Booking,
- information exacte en direction des consommateurs en cas d'indisponibilité sur le site,
- non prélèvement de la commission en cas de réservation signalée infructueuse,
- assistance 24 h/24 et 7 jours/7 aux hôteliers et consommateurs en 42 langues,
- recherche d'une solution amiable avec l'hôtelier en cas de réclamation d'un client,
- obligation de loyauté des plateformes et d'encadrement et de fiabilisation des avis en ligne,
- système d'affichage et de tri des offres loyal et clair et transparent en reprenant le classement hôtelier de 1 à 5 étoiles,
- authentification et fiabilisation des avis consommateurs.

Cette charte pourra faire l'objet d'enrichissements dans l'objectif de créer de la valeur ajoutée pour les hôteliers.

Source : Gazette Officielle du Tourisme n° 2359 – 25 mai 2016

La Direction Générale des Finances Publiques rend accessible les délibérations « Taxe de séjour » des communes

La loi de finances 2015, qui a réformé la taxe de séjour, a prévu la mise à disposition de certaines informations issues des délibérations prises par les collectivités locales comme les tarifs, périodes de perception, etc.

Ainsi, un mini-site dédié à la taxe de séjour (<http://taxesejour.impots.gouv.fr/>) est désormais accessible depuis le [site impots.gouv.fr](http://site.impots.gouv.fr) et collectivites-locales.gouv.fr dans lequel figurent les taux de taxe de séjour votés par les collectivités locales. Ce site a pour objectif d'aider les acteurs du tourisme (hôteliers, loueurs, plateformes de réservation, particuliers) à collecter la taxe de séjour.

Source : Gazette Officielle du Tourisme n° 2358 – 18 mai 2016

La lettre d'information *Initiatives Tourisme* est un service proposé par les CCI d'Alsace
Abonnement gratuit : [Inscriptions](#)

Infos/Désabonnement : tourisme@colmar.cci.fr T. 03 89 20 20 50