



## Tourisme

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

N° 112 - mars 2016

Vos interlocuteurs

[tourisme@strasbourg.cci.fr](mailto:tourisme@strasbourg.cci.fr) - tél : 03.88.75.25.66

[tourisme@colmar.cci.fr](mailto:tourisme@colmar.cci.fr) - tél : 03.89.20.20.44

[tourisme@mulhouse.cci.fr](mailto: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 !



Que vous soyez hôtelier, restaurateur, gestionnaire de campings ou de bars, les rendez-vous experts organisés par les services HRT (Hôtellerie-Restauration-Tourisme) des CCI de Strasbourg, Colmar et Mulhouse vous concernent ! Chaque mois, ces **ateliers et conférences gratuits** vous permettent de **gagner en compétences et en savoir-faire**. En 2016, ils traiteront notamment des labels qualité, de l'e-réputation, du référencement, d'innovation, de santé et sécurité au travail, de marketing et de communication... **Un voyage d'étude à Paris pour découvrir les innovations et les nouvelles**

**tendances de la restauration aux côtés de Bernard Boutboul est également prévu !** (en avril pour Strasbourg et en juin pour Colmar et Mulhouse).

La grande nouveauté de cette année est **l'organisation d'ateliers concrets** sur postes informatiques, avec un nombre limité de participants ; vous pourrez ainsi concrètement travailler sur vos fichiers clients, le référencement de votre site Internet, vos opérations d'e-marketing ou encore sur votre réputation ».

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 rendez-vous des mois de mars et d'avril 2016 :

##### Atelier : Votre e-réputation en pratique

**Lundi 4 avril à 15 h 00 au Pôle formation de la CCI de Colmar (4 rue du Rhin)**

Cet atelier vous permettra d'agir sur votre e-réputation grâce aux conseils pratiques d'un expert !

Atelier pratique limité à 12 participants (**atelier gratuit**)





## Atelier : Créer et exploiter un fichier client

**Mardi 5 avril à 15 h 00 à la CCI de Mulhouse** (8 rue du 17 Novembre)

Atelier avec exemples, cas pratiques et échange d'expériences pour constituer ou optimiser un fichier client : quelles données récupérer et comment, les outils de gestion ...

Premier pas indispensable pour développer la commercialisation en direct et limiter la dépendance aux agences de réservation en ligne et autres intermédiaires !

Atelier pratique limité à 10 participants (**atelier gratuit** – inscription avant le 1er avril 2016)

## L'e-référencement à la loupe

**Lundi 18 avril à 15 h 00 à la CCI de Colmar** (1 place de la Gare)

Vous avez certes un « beau » site Internet mais est-il suffisamment visible ? Son référencement est-il optimisé ? Olivier ANDRIEU, expert reconnu au niveau national, reprend avec vous les étapes essentielles d'un référencement réussi ! (**conférence gratuite**)



## Tour des concepts

**Lundi 25 Avril à Paris** (déplacement à la journée)

**Vous êtes passionné(e) par l'univers de la restauration. Vous souhaitez connaître les nouvelles tendances ?**

Vous avez envie de faire évoluer votre restaurant ou de créer un nouveau concept ? Alors le « Tour des concepts » est fait pour vous ! Nous vous proposons de participer durant une journée à Paris à une visite privée et exclusive, de restaurants de tous types, représentatifs des concepts en vogue, animée par Bernard Boutboul (Gira Conseil).

**Une participation aux frais vous sera demandée.**

Inscrivez-vous dès à présent ! Il resta quatre places !



## Pour plus d'informations sur l'accompagnement CCI, contactez :

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



## LES CCI VOUS ACCOMPAGNENT

### S'engager dans une démarche qualité c'est mettre le client au centre de sa stratégie Qualité



Afin d'améliorer la qualité des prestations touristiques en France, l'Etat a lancé son plan Qualité Tourisme et créé la Marque QUALITE TOURISME™, seul label qualité délivré par l'Etat, garantie d'un accueil et de prestations de qualité, sur tout le parcours client : de la communication à la réservation, lors de l'accueil physique, lors de l'utilisation des équipements et des services et dans le cadre de la gestion de la satisfaction ...

Le plan Qualité Tourisme a été lancé en vue d'améliorer :

- la qualité de l'offre touristique française,
- renforcer la compétitivité de la destination France,
- la visibilité des prestations de qualité offertes par les professionnels,
- l'organisation du tourisme en France.

La Marque Qualité Tourisme™ sélectionne et fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées dans l'hôtellerie, les campings, les chambres d'hôtes, les hébergements collectifs classés (villages de vacances, résidences de tourisme, etc.), les hébergements collectifs non classés (auberges de jeunesse, gîtes d'étapes, centres d'accueil pour jeunes, etc.), la restauration, les cafés, bars et brasseries, les agences de locations saisonnières, les offices de tourisme, les lieux de visite et les activités de pleine nature.

A travers la Marque Qualité Tourisme™, les professionnels du tourisme s'engagent pour la satisfaction de la clientèle et proposent :

- un accueil chaleureux,

- des personnels disponibles, attentifs et compétents,
- la maîtrise des langues étrangères,
- des prestations personnalisées et de qualité,
- des informations claires et précises,
- une propreté et un confort assurés,
- la découverte d'une destination (offre ancrée dans le territoire),
- la prise en compte des avis clients.

Pour obtenir la Marque QUALITE TOURISME™ le prestataire doit :

- être en conformité avec la réglementation de sa filière professionnelle,
- être à la tête d'un établissement classé si la filière professionnelle dispose d'un classement réglementaire,
- suivre l'accompagnement proposé par le porteur de démarche (CCI),
- se soumettre à un audit externe et indépendant sous forme de visite en client mystère au moins tous les 3 ans,
- être conforme au référentiel qualité de sa filière en obtenant le taux de conformité exigé et atteindre une note «Qualité Tourisme™ » supérieure à 85%,
- organiser l'écoute client via le traitement obligatoire des réclamations clients et la mise en œuvre d'une enquête de satisfaction.

### La CCI vous accompagne pour l'obtention de la Marque qualité tourisme™



Les CCI d'Alsace ont signé une convention avec l'Etat en vue d'accompagner les entreprises qui ne font pas partie d'un réseau national (ex : Ibis, Novotel, Flower campings, Yelloh village, Cuisines gourmandes, Tables et auberges de France, etc.) et qui souhaitent candidater en vue de l'obtention de la Marque Qualité Tourisme™.

Cet accompagnement comporte :

- un pré-diagnostic et un accompagnement en amont par un conseiller Tourisme de la CCI → identification des points forts et des marges de progrès, selon référentiel de la filière,
- un programme éventuel de mise à niveau → préconisation d'un plan d'actions suite au pré-diagnostic (s'il y a lieu),
- un audit en visite mystère par un cabinet extérieur tous les 3 ans,
- valorisation de l'entreprise lors de l'obtention de la Marque,
- accompagnement sur 3 ans jusqu'à la procédure de reconduction par l'organisation d'ateliers qualité.

☞ nous consulter pour les tarifs d'accompagnement et notamment lorsque l'audit est réalisé en supplément de la visite de classement préfectoral (obligatoire pour l'obtention de la Marque Qualité Tourisme™): tarifs d'accompagnement spécifiques

### La qualité, base pour la fidélisation de la clientèle et pour une meilleure rentabilité



Développer une démarche qualité c'est disposer de :

- un outil de gestion (mesure des points de contrôle du référentiel qualité, amélioration continue / plans d'actions, etc.),
- un outil de management du personnel (développement de l'esprit « client », partage des objectifs qualités etc.),
- un outil de mesure de la satisfaction client (écoute clients : réclamations, questionnaires de satisfaction, etc.),
- un outil de développement (fidélisation et développement de la clientèle, etc.)
- un outil de communication (meilleure visibilité pour l'entreprise).

Développer une démarche qualité pour une entreprise, c'est :

- créer de la valeur ajoutée pour augmenter le volume d'affaire,
- diversifier les marchés,
- réduire les coûts et améliorer la productivité,
- accroître l'efficacité.

## Les indices de satisfaction des touristes ayant fréquenté des établissements marqués Qualité Tourisme™ sont nettement au-dessus des normes françaises et européennes :



Une étude réalisée en décembre 2014 « Compétitivité de la France en matière de qualité d'accueil des clientèles touristiques et impact du plan Qualité Tourisme » a permis de mettre en exergue les attentes des clients et des professionnels du tourisme par rapport aux évolutions de la Marque Qualité Tourisme™.

### Bilan du point de vue des clientèles : des clients satisfaits !

- concernant l'accueil du personnel, la satisfaction des clients augmente de près de 50 % dans un hôtel Qualité Tourisme™ par rapport à la moyenne française,
- la satisfaction des touristes à l'égard du rapport qualité-prix perçu dans les hôtels Qualité Tourisme™ augmente de 66 % par rapport à la moyenne française,
- plus généralement, la satisfaction des clientèles quant à la qualité générale d'un hôtel Qualité Tourisme™ est environ 20 % supérieure à la moyenne des hôtels français,
- enfin, l'intention de revisite augmente de 12 % dans un hébergement Qualité Tourisme™.

### Bilan du point de vue des professionnels porteurs de la marque : des résultats éloquentes :

- 65 % des professionnels se déclarent satisfaits d'être porteurs de la Marque Qualité Tourisme™,
- plus de 78 % des professionnels du tourisme adhérents déclarent que la démarche Qualité Tourisme™ leur a permis d'améliorer la qualité de l'accueil et de service offerts aux clientèles,
- 7 professionnels porteurs de la marque sur 10 sont prêts à recommander l'adhésion au plan Qualité Tourisme™ à leurs homologues (une proportion qui monte à 75% pour les restaurants et 81 % pour les lieux de visite),
- les principaux arguments que les professionnels porteurs de la marque mettraient en avant pour convaincre leurs pairs de s'engager dans la démarche sont le gage de qualité de service et d'accueil offert aux clients ainsi que la crédibilité et le sérieux de la démarche.

### Pour plus d'informations sur l'accompagnement CCI, contactez :

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



## COUP DE PROJECTEUR

### Des professionnels du CHR à Intergastra avec la CCI



Plus d'une trentaine de professionnels du secteur de l'hôtellerie et de la restauration ont découvert le salon Intergastra lors d'un déplacement organisé à Stuttgart le 22 février dernier par les services Hôtellerie-Restaurant-Tourisme (HRT) de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Alsace.

Les dernières tendances du secteur de l'hôtellerie, la décoration intérieure et les ambiances, les équipements, etc. sont quelques-unes des thématiques découvertes à Intergastra, l'un des plus importants salons professionnels en Europe pour le secteur de la gastronomie et de l'hôtellerie (100 000 m<sup>2</sup> d'exposition - 1 200 exposants).





### Nouvelles grilles de classement hôtelier

La procédure de classement hôtelier a été profondément réformée en 2009 :

- nouvelle catégorie d'hôtel allant de 1 à 5 étoiles,
- création de la catégorie Palace,
- classement de l'hôtel à la charge de l'exploitant qui doit recourir à des cabinets d'audit privés,
- nouvelle grille de classification...

Pour éviter de revisiter la grille de classement des hôtels tous les 20 ans en moyenne, comme cela était le cas auparavant, le référentiel est désormais examiné tous les 5 ans afin de mieux prendre en compte les demandes de la clientèle et permettre aux établissements de s'adapter aux évolutions du marché. C'est la raison d'être de l'arrêté du 27 janvier 2016, qui modifie la grille de classification instaurée par l'arrêté du 23 décembre 2009. Cette nouvelle grille sera applicable aux visites de contrôle effectuées à compter **du 1er avril 2016**.

### Un système à point revisité

Les critères de classement sont orientés clients ; l'obtention du classement est conditionné au respect d'exigences relatives aux équipements, aux services proposés au client et aux actions en matière d'accessibilité et développement durable.

La nouvelle grille impose notamment des dispositions relatives à l'accès WIFI dans les chambres (obligatoires dès le classement en 2\*), à la présence de sanitaires privés dans toutes les chambres (une tolérance est acceptée pour les 1\* où au moins 70 % des chambres doivent être équipées de sanitaires individuels), au paiement par carte de crédit, à la réservation depuis un accès présent sur le site internet.

La nouvelle grille prévoit une augmentation du nombre de critères obligatoires et non compensables à respecter par l'hôtelier. Le référentiel fonctionne toujours selon un système de points. Le caractère obligatoire ou à la carte de chaque critère est défini comme suit : X = critères obligatoires, 0 = critères à la carte, X ONC = critères obligatoires qui ne sont pas compensables (nouveau de la grille).

### Chaque critère est affecté d'un nombre de points

Pour être classé dans une catégorie donnée, l'hôtel doit obtenir au moins 95 % du nombre de points obligatoires et un minimum de points pour les critères optionnels. Quant aux 5 % de points obligatoires non atteints, ils doivent être compensés par trois fois plus de points à la carte. Cette combinaison de points obligatoires et optionnels a été conçue afin de permettre la prise en compte de la spécificité de l'établissement ainsi que son positionnement commercial.

### Le nombre de critères obligatoires a fortement augmenté

La nouvelle grille répond à un souci d'augmenter la qualité des établissements hôteliers, d'où augmentation du niveau minimum de points à satisfaire dans les critères obligatoires

### Possibilité de modifier ou abroger une décision de classement

Les pouvoirs publics ont pris des mesures pour assurer la fiabilité du niveau de classement obtenu par un hébergement touristique sur la durée de la décision de classement, à savoir la possibilité de modifier ou abroger une décision de classement d'un hôtel de tourisme pour défaut de conformité aux critères de classement.



Source : L'Hôtellerie – Restauration du 15 février 2016/ la Gazette Officielle du Tourisme n°4237 du 2 mars 2016

[En savoir +](#)

## Le passage à la TNT : un simple test suffit pour savoir si vous êtes compatibles HD TNT !



Le passage à la TNT HD aura lieu en une seule nuit du 4 au 5 avril prochain sur l'ensemble du territoire français. Ce changement de norme de la télévision implique, selon le cas, une mise à niveau de l'équipement TV des hôtels, chambres d'hôtes, meublés de tourisme, etc. pour permettre à vos clients de continuer à recevoir la télévision après le 5 avril 2016.

### N'attendez pas et vérifiez dès à présent la compatibilité des téléviseurs de votre entreprise

Pour savoir si votre télé est compatible TNT HD, rendez-vous sur les chaînes 7, puis 57. Si le logo Arte HD apparaît en haut à gauche de l'écran sur l'une des deux chaînes, votre téléviseur est compatible TNT HD. Si le logo n'apparaît ni sur la chaîne 7 ni sur la chaîne 57, vous devez vous équiper sans tarder d'un adaptateur TNT HD **ou** rendez-vous sur le site internet « Recevoir la TNT » sur lequel vous pouvez effectuer un test pour vérifier la compatibilité de vos téléviseurs.

Si vos téléviseurs ne sont pas compatibles, l'ajout d'un simple adaptateur TNT HD suffit. Si vous êtes concernés, équipez-vous auprès des grandes surfaces ou magasins spécialisés sans attendre pour bénéficier de l'ensemble des gammes de prix des adaptateurs (à partir de 25 euros) et éviter les ruptures de stock ! Aucune aide à l'équipement ou l'adaptation des téléviseurs n'est prévue pour les entreprises.

### Les avantages de cette évolution :

- une meilleure qualité de son et d'image : le changement de norme de diffusion va permettre de moderniser l'offre télévisuelle en accélérant la généralisation de la Haute Définition (HD),
- un accès à tous de l'ensemble de l'offre TNT gratuite : dès le 5 avril 2016, tous les foyers/entreprises reliés à une antenne râteau recevront l'ensemble des 25 chaînes gratuites de la TNT, y compris les six chaînes aujourd'hui exclusivement diffusées en HD (L'équipe 21, Numéro 23, Chérie 25, RMC découverte, 6ter et HD1),
- de nouvelles fréquences pour répondre aux besoins en très haut débit mobile (4G) dans les territoires ; l'augmentation considérable du trafic de données mobiles sur Internet dans les années à venir amène l'Etat à anticiper ce besoin en fréquences, en transférant la bande des 700 MHz – où est actuellement diffusée une partie de la TNT – aux services mobiles. Ce redéploiement des fréquences, indispensable au développement de l'économie numérique, s'étalera d'avril 2016 à juin 2019.

[En savoir +](#) - Source : site Internet : « Recevoir la TNT » - rubrique réservée aux professionnels

## Règlementation des débits de boisson

Une ordonnance du 17 décembre 2015 simplifie la réglementation des débits de boissons à compter du 1er janvier 2016 :

- les licences à consommer sur place de 2e et 3e catégorie sont fusionnées. Les titulaires d'une licence de 2e catégorie deviennent ainsi titulaires de plein droit d'une licence de 3e catégorie,
- le transfert d'un débit de boissons est désormais possible au sein d'une même région, alors qu'il était limité jusque-là au département,
- le délai de péremption des licences est relevé de trois à cinq ans. En pratique, une licence peut donc dorénavant rester cinq ans sans être exploitée. Au-delà, elle est perdue et ne peut plus être transmise

Source : CGA contact n°112 janvier – février 2016