

# CHARTRE DE QUALITE ET DE DEONTOLOGIE



**Ce document commun à tous les partenaires accompagne le formulaire d'engagement spécifique correspondant à chacun des différents segments**

## I. CHAMPS ET DOMAINE D'APPLICATION

La présente charte a été élaborée à l'initiative du Comité d'Administration de l'Association

alsace welcome

Elle résulte ainsi d'un partenariat entre :

d'une part : l'association alsace welcome,

d'autre part : Tous adhérents, qu'ils soient hôtelier, restaurateur, prestataire dans le domaine du tourisme ludique ou du tourisme d'affaires, mais obligatoirement implantés dans le secteur géographique déterminé par alsace welcome soit dans un rayon de 150km autour de Sélestat.

**La signature de cette charte de qualité et de déontologie préalable à toute demande d'adhésion, engage tout adhérent à respecter scrupuleusement les dispositions légales et conventionnelles définies, pour défendre au mieux notre image de marque et de sérieux, avec des exigences communes et spécifiques selon les métiers, correspondant à autant d'engagements des professionnels**

## II. FINALITÉ ET OBJECTIFS

**L'Alsace est aujourd'hui 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 l'association alsace welcome, de garantir le niveau des prestations des différents professionnels du tourisme, afin de satisfaire en permanence les clients de la destination.

L'objectif d'alsace welcome et des professionnels adhérents est ainsi de :

- Donner de notre Région 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 reconnus.

**Cette charte est une démarche imposée, 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 est réalisé par des professionnels de l'Association ou de ses prestataires, mais désignés par le Conseil d'Administration, au sein duquel siègent les représentants de l'ensemble de nos adhérents.

## **1/ EXCELLENCE DES SERVICES**

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 en ALSACE et plus largement dans le secteur visé par alsøce welcome.
- S'attacher à fournir, par le service proposé, du plaisir au client pour que son séjour 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, s'agissant plus spécifiquement des restaurateurs.
- **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.**

alsøce welcome, à l'origine de cette dynamique, souhaite que les professionnels adhérents soient les ambassadeurs de la destination ALSACE, en présentant à chaque visiteur les différents attraits de la

Région, ainsi que les activités et les manifestations en-cours ou à venir, et contribuent ainsi à son rayonnement, donc à son attractivité.

C'est ainsi que chaque adhérent s'engage à promouvoir l'ensemble des membres d'alsoce welcome, dès lors qu'ils ne représentent pas de concurrence directe de proximité, par la mise en avant des documents et brochures promotionnelles de ces derniers.

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.

## **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**

alsoce welcome veut garantir une totale transparence des prix ; afin de pouvoir s'en assurer, alsoce welcome 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., avec des prix en conformité avec les meilleurs prix négociés et obtenus par nos attachés commerciaux.

### **3. Respecter les engagements contractuels avec nos opérateurs techniques et transporteurs locaux sous contrat avec alsoce welcome**

Ce volet est applicable uniquement pour les hôtels qui doivent respecter des quotas précis en terme de contingents et d'attribution de chambres au bénéfice d'alsoce welcome ou de son prestataire (allotements)

## **3/ CONSTANTE AMELIORATION DE LA QUALITE DU SERVICE**

### **1. Evaluer la qualité du service**

Les professionnels doivent mettre en œuvre des autocontrôles 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 mesurent 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.

# **III EVALUATION ET SUIVI DU RESPECT DES ENGAGEMENTS**

## **1/ RÉFÉRENCIEMENT**

Les professionnels souhaitant justifier de critères suffisants pour prétendre à pouvoir signer cette charte peuvent déposer un dossier auprès d'alsøce welcome fournissant :

- a) Des informations qui précisent, si nécessaire, les engagements que le professionnel s'est lui-même fixés.
- b). Des documents apportant, lorsque cela est possible, la preuve du respect des exigences de la présente charte.
- c) 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.

## **2/ SUIVI DU RESPECT DES ENGAGEMENTS**

alsøce welcome prévoit cependant 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 conseil d'administration d'alsace welcome

### **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 attendu au regard de la charte.

Comme précédemment, la visite du client « mystère » donne lieu à une synthèse des résultats communiquée à alsace welcome.

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 que confère leur adhésion à l'association alsace welcome.

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, s'expose au paiement de dommages et intérêts envers les signataires, organisateurs de la présente.

### **3/ RENOUELEMENT**

Tous les deux ans, en fin d'année civile, les professionnels doivent envoyer auprès d' alsace welcome, leur plan d'actions correctives pour les deux prochaines années.

L'adhésion à la charte est alors reconduite pour deux ans, 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 d'Administration d'alsace welcome qui statue.

Dès lors qu'un professionnel n'est plus labellisé, il doit retirer au plus tard dans les huit jours qui suivent l'accusé de réception de la décision, toute la signalétique propre à ce label.

Fait à SELESTAT le

Pour ALSACE WELCOME

Pour l'Adhérent