

Rapport du Président

Commission permanente du
lundi 17 janvier 2022

N° CP-2022-1-11-2

N° applicatif 3202

11^{ème} Commission

Commission Eurométropole de Strasbourg

Service instructeur

Service consulté

CHARTRE QUALITE ACCUEIL HOTELS STRASBOURG CAPITALE EUROPEENNE

Résumé : La « Charte Qualité Accueil Hôtels Strasbourg Capitale Européenne » a pour objectif de formaliser une véritable politique d'accueil des parlementaires européens, des salariés du Parlement Européen et autres représentants des institutions européennes, à l'occasion de la tenue des sessions parlementaires afin de confirmer et promouvoir la place de Strasbourg Capitale Européenne et deuxième ville diplomatique de France.

Elle s'inscrit dans un véritable partenariat entre la Collectivité européenne d'Alsace, l'Eurométropole de Strasbourg, la Ville de STRASBOURG, la Région Grand Est, l'UMIH67, Alsace Destination Tourisme et les hôteliers implantés à Strasbourg ou dans une commune de l'Eurométropole signataires de la charte.

La présidence française de l'Union Européenne qui a débuté le 1^{er} janvier 2022 permettra à STRASBOURG d'être le principal lieu de rayonnement européen de la France au courant du premier semestre 2022.

Cette période va renforcer l'Europe des symboles, de l'identité et de la proximité et sera l'occasion d'affirmer encore davantage le positionnement du siège du Parlement Européen à STRASBOURG.

La fierté d'accueillir une telle institution doit se traduire par une qualité de l'accueil, des conditions de travail et une logistique exemplaires avec des démarches innovantes visant à répondre aux besoins des parlementaires européens et de leurs collaborateurs.

L'une des principales difficultés soulevées par les députés européens porte sur les conditions de logement qui devraient encore faire l'objet d'amélioration. Un questionnaire adressé aux eurodéputés met en exergue une hôtellerie majoritairement de très bonne qualité. Les résultats de cette enquête posent néanmoins la nécessité de rationaliser les modalités de réservation et de mieux encadrer les tarifs.

Ainsi, afin de permettre aux parlementaires européens de se repérer au mieux dans l'offre hôtelière, une Charte Qualité Accueil Hôtels Strasbourg Capitale Européenne a été élaborée dans le cadre d'un partenariat entre les collectivités, groupement de collectivités et partenaires suivants :

- ❖ La Collectivité européenne d'Alsace ;
- ❖ L'Eurométropole de Strasbourg ;
- ❖ La Ville de STRASBOURG ;
- ❖ La Région Grand Est ;
- ❖ L'UMIH 67 ;
- ❖ Alsace Destination Tourisme ;
- ❖ Les hôteliers implantés à STRASBOURG ou dans une commune de l'Eurométropole signataires primitifs de la charte.

L'objectif de la Charte Qualité Accueil est de formaliser une véritable politique d'accueil des parlementaires européens, des salariés du Parlement Européen et autres représentants des institutions européennes, à l'occasion de la tenue des sessions parlementaires afin de confirmer et promouvoir la place de Strasbourg Capitale Européenne et deuxième ville diplomatique de France.

Pour les professionnels, l'adhésion à cette Charte est une démarche individuelle, basée sur le volontariat, dans le cadre de laquelle chaque signataire s'engage à respecter des exigences en termes de qualité de service pour la clientèle liée au Parlement Européen. Ce faisant, cette Charte a pour ambition de devenir, pour les professionnels adhérents et non adhérents à l'UMIH 67 une reconnaissance de leur professionnalisme et un gage de confiance pour les institutions européennes et les collectivités locales.

Dans le cadre de la signature de la présente charte les engagements sont les suivants :

Collectivités, groupement de collectivités et partenaires :

- ❖ *Assurer la promotion de cette Charte, pour la faire connaître, notamment auprès des visiteurs officiels ;*
- ❖ *Mettre à disposition des hôteliers signataires de la Charte, par l'intermédiaire d'Alsace Destination Tourisme (ADT) et de l'Office de Tourisme de Strasbourg et sa Région (OTSR) , des supports de présentation et de valorisation de la Destination Alsace et/ou de la Ville de STRASBOURG et de l'Eurométropole (vidéos, plaquettes, photos etc...) ;*

- ❖ *Associer les hôtels partenaires signataires de la Charte à l'occasion de la remise des cadeaux protocolaires qui pourront être ponctuellement offerts aux parlementaires européens ;*
- ❖ *Le cas échéant, mettre à disposition des hôteliers signataires, des billets gratuits d'accès aux sites culturels strasbourgeois à destination des parlementaires européens en vue de contribuer à la valorisation, auprès de ces derniers, de l'attractivité de STRASBOURG ;*
- ❖ *La mise en place par l'UMIH 67 d'un questionnaire de satisfaction et la valorisation de cette charte auprès de ses adhérents.*

Hôteliers signataires :

- ❖ Garantir l'excellence de l'accueil par :
 - Le professionnalisme du personnel d'accueil et de service ;
 - La capacité d'adaptation à des besoins spécifiques, liés notamment aux horaires des séances de travail (dans la mesure où ces derniers auront été anticipés par le client) ;
 - La qualité du cadre proposé (chambres et espaces communs) qui par son confort, sa propreté, ses qualités, contribuera à un sentiment de bien-être ;
 - La transparence et l'anticipation des gênes éventuelles pouvant être occasionnées par des travaux, la présence d'un événement d'envergure au sein de l'établissement, etc. ;
 - Un personnel capable d'accueillir dans les 2 langues officielles de l'Europe et à même de renseigner sur les activités touristiques et culturelles, de STRASBOURG et sa région, en cours et à venir, et de fournir les renseignements pratiques nécessaires (localisation, horaires, moyens de transport ...).
- ❖ Appliquer une politique de prix raisonnée et raisonnable, à l'occasion des 12 sessions du Parlement Européen prenant la forme :
 - D'une proposition de prix négociés par année pour les parlementaires ;
 - D'une proposition de tarifs préférentiels pour les accompagnants des parlementaires européens, des salariés du Parlement Européen et autres représentants des institutions européennes ;
 - D'offres promotionnelles ponctuelles (par exemple avantage programme de fidélité).
- ❖ Mettre en place des conditions d'annulation préférentielles :
 - Annulation sans frais jusqu'à la veille ;
 - Facturation de 100 % de la première nuit du séjour si annulation le jour même ; facturation de la nuit à venir uniquement en cas d'annulation en cours de séjour, sans préavis.
- ❖ Diffuser le questionnaire de satisfaction mis en place avec l'UMIH 67 et les fiches « incident hôtel ».

- ❖ Assurer la présentation, à l'arrivée du client, des services et supports d'information à sa disposition (application conciergerie, supports touristiques (vidéos, plaquettes, photos etc...)).

Cette charte qui figure en annexe du présent rapport entrera en vigueur à compter de sa signature par la Collectivité européenne d'Alsace, l'Eurométropole de Strasbourg, la Ville de STRASBOURG, la Région Grand Est et l'UMIH 67 et ce, pour une durée de 6 ans.

Un comité de suivi qualité sera mis en place composé d'un représentant technique de chaque collectivité et groupement de collectivité partenaire, de l'UMIH 67 et de l'ADT. La coordination de ce comité sera assurée par la Collectivité Européenne d'Alsace.

Au vu de ce qui précède, je vous propose :

- D'approuver la « Charte Qualité Accueil Hôtels Strasbourg Capitale Européenne » jointe au présent rapport ;
- De m'autoriser à la signer.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

LE PRESIDENT



Frédéric BIERRY