

# CHARTRE QUALITÉ ACCUEIL HOTELS STRASBOURG CAPITALE EUROPÉENNE

## Préambule

La présente Charte Qualité Accueil Hôtels 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.

## **1. Engagements des partenaires de la Charte**

### **1.1 Engagements des collectivités, groupement de collectivités, l'UMIH 67 et d'ADT**

Les partenaires œuvrent au soutien de la filière touristique en Alsace dans le cadre de leur politique de développement touristique.

Alors que la présence des instances européennes à STRASBOURG contribue fortement à l'image et la réputation touristique de STRASBOURG et de l'Alsace, les collectivités et groupement de collectivités partenaires de la charte souhaitent

impulser une véritable dynamique pour répondre à certaines préoccupations formulées par les institutions européennes en matière d'accueil.

Dans le cadre de la signature de la présente charte, les collectivités et groupement de collectivités s'engagent à :

- ❖ *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.*

## **1.2 Engagements des hôteliers signataires**

Les hôteliers signataires s'engagent à remplir un rôle d'ambassadeur de la Ville de STRASBOURG et de l'Alsace auprès des parlementaires européens, salariés du Parlement Européen et autres représentants des institutions européennes, en garantissant :

- ❖ 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 ...) ;
- ❖ 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) ;
- ❖ 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.
- ❖ La diffusion d'un questionnaire de satisfaction mis en place avec l'UMIH 67 et des fiches « incident hôtel ». Ce questionnaire sera transmis par les parlementaires à l'UMIH 67 qui centralisera avant transmission au comité de suivi qualité.
- ❖ La présentation, à l'arrivée du client, des services et supports d'information à sa disposition (application conciergerie, supports touristiques (vidéos, plaquettes, photos etc...).

## **2. Durée de la Charte**

La présente Charte entre 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.

Elle entre en vigueur, pour chaque hôtelier volontaire signataire, à compter de la signature par ses soins de la présente charte, et pour la durée restant à courir, sans pouvoir excéder le terme précité.

### **3. Adhésions**

Pour les hôteliers partenaires primitifs, la signature de cette charte vaut adhésion.

Tout autre hôtelier implanté à STRASBOURG ou dans une commune de l'Eurométropole peut choisir d'adhérer à la présente charte pendant sa durée de validité. Pour ce faire, il doit présenter une demande d'adhésion motivée et justifiée qui sera soumise pour validation au comité de suivi qualité.

### **4. Comité de suivi qualité**

Un comité de suivi qualité sera mis en place composé par 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. Ce comité se réunira à l'issue de chaque session parlementaire en cas de besoin pour analyser les réclamations formulées au travers du questionnaire de satisfaction mis en place en partenariat avec l'UMIH 67. La fiche incident étant du ressort des hôteliers pour répondre rapidement à tous les problèmes techniques soulevés par les parlementaires.

En cas de réclamations pour causes avérées suite à l'analyse du comité de suivi qualité, l'hôtel signataire sera informé des manquements constatés, invité à apporter ses observations et à y remédier le cas échéant dans un délai déterminé. En l'absence de retour ou si les réponses apportées ne sont pas jugées satisfaisantes par le comité de suivi qualité, ou si aucun correctif n'est apporté, le cas échéant, dans le délai qui aura été fixé pour ce faire, le comité de suivi qualité pourra décider de la radiation immédiate de l'hôtel de la liste des établissements signataires de la Charte.

Ce comité validera également les nouvelles demandes d'adhésion d'hôtels qui souhaiteraient s'inscrire dans cette démarche dans un délai de 2 mois au maximum à dater de la demande.

### **5. Résiliation**

À tout moment, chaque hôtelier partenaire pourra mettre fin à l'engagement pris dans le cadre de la présente charte qualité accueil en adressant au comité de suivi qualité, avec un préavis d'un mois, une lettre de résiliation sans qu'aucun motif n'ait besoin d'être évoqué.

Les éventuelles résiliations individuelles qui interviendraient à la demande d'hôtelier n'emportent pas résiliation de la présente charte, qui demeurera applicable à l'ensemble des autres signataires.

## Signataires de la Charte Qualité Accueil Hôtels

### Strasbourg Capitale Européenne

Pour la Collectivité européenne d'Alsace  
Le Président

Frédéric BIERRY

Pour l'Eurométropole de Strasbourg  
La Présidente

Pia IMBS

Pour la Ville de Strasbourg  
La Maire

Jeanne BARSEGHIAN

Pour la Région Grand Est  
Le Président

Jean ROTTNER

Pour l'UMIH 67  
Le Président

Roger SENDEL

Pour ADT  
La Présidente

Nathalie KALTENBACH-ERNST

L'hôtelier signataire  
(nom de l'hôtel et  
du signataire et de l'hôtel)

Les chartes signées seront centralisées par Alsace Destination Tourisme et pourront être envoyées soit par courriel ( [info@adt.alsace](mailto:info@adt.alsace) ) soit par courrier au siège de l'association 1 rue Camille Schlumberger - BP 60337 - 68006 Colmar Cedex

