



*Charte d'engagement
& conditions d'adhésion*

<i>Etablissement :</i>	<i>Comité Régional de Tourisme de Normandie</i>
<i>Représentant :</i>	<i>Représentant : Jean-Louis LAVILLE, directeur</i>
<i>Date</i>	



1

**Parties concernées par la charte d'engagement Hôtels & Restaurants
« les Charmes de la Normandie »**

Le club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie » est une initiative du Comité Régional de Tourisme de Normandie (CRT).

La présente charte engage :

d'une part :

Le Comité Régional de Tourisme de Normandie (CRT)

et, d'autre part :

L'établissement (enseigne)

Raison Sociale (s'il y a lieu)

Secteur d'activité Code NAF - APE

Représenté par Mme - Melle - M.

Fonction

Adresse

Téléphone Fax

E-mail

2

Objet de la charte

Le Comité Régional de Tourisme de Normandie anime le club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie ». Ces derniers bénéficient en contrepartie d'une cotisation, d'un co-financement et de moyens humains et techniques du CRT et d'actions de communication spécifiques, notamment au travers de l'édition d'une brochure et d'une présentation sur le site Internet www.normandie-tourisme.fr

L'existence et le maintien de la composante « charme » et le niveau de prestation de chacun des adhérents sont essentiels à la crédibilité de la marque. Par conséquent, l'établissement signataire de la présente charte accepte les procédures d'admission, de contrôle et de reconduction, ainsi que les conditions administratives et techniques décrites dans ce document.

L'établissement signataire de la charte s'engage à :

Réglementation

- Etre à jour de ses cotisations fiscales et sociales,
- Etre en conformité avec la législation et les normes en vigueur relatives à l'activité concernée, notamment en terme d'hygiène et de sécurité,
- Présenter, sur demande, les documents attestant de la conformité de l'établissement aux règles d'hygiène, de sécurité, d'accueil des personnes handicapées et de respect de l'environnement.

Engagements contractuels

- Accepter toutes les conditions qui figurent dans la présente charte,
- Respecter l'ensemble des exigences du club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie »,
- Adhérer et régler sa cotisation annuelle au Comité Régional de Tourisme de Normandie,
- Respecter les termes de la communication mise en place pour les établissements adhérents du club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie »,
- Faciliter le travail des experts chargés des visites d'admission et de reconduction au club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie ». Les visites s'effectuent sur rendez-vous et il convient de s'assurer de la présence du responsable de l'établissement. Le Comité Régional de Tourisme de Normandie s'engage pour sa part à ce que ces informations restent confidentielles,
- Ne pas revendiquer l'appartenance au club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie » durant une demande en cours d'instruction ou après exclusion.

Implication au sein du réseau

- Mettre en évidence en toute circonstance auprès de la clientèle, le guide « les charmes de la Normandie » et adresser copie des réclamations au CRT pour traitement approprié,
- Participer :
 - aux actions de promotion organisées par le Comité Régional de Tourisme de Normandie et adoptées par la majorité des membres du club,
 - à la réalisation du guide regroupant les établissements membres du club,
- Informer chaque collaborateur de l'engagement de l'établissement dans le club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie » et associer l'ensemble du personnel au maintien des exigences requises,
- Mettre en évidence la plaque du club.

Montant annuel de la participation et conditions de règlement :

Le montant annuel de la cotisation est fixé en Assemblée Générale.

Il inclut la totalité des prestations liées à la vie du club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie ».

La facturation relative à la reconduction annuelle de la participation au club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie » intervient au cours du dernier trimestre de l'année précédente.

Sentiment d'ensemble dégagé par la propriété

La personnalité, l'harmonie du lieu, le plaisir de le découvrir, le souvenir qu'il pourra laisser.

- Signalétique (première image de l'établissement),
- Environnement de l'établissement,
- Extérieurs,
- Architecture,
- Entrée,
- Locaux communs,
- Décoration, cohérence,
- Ambiance générale, cachet,
- Adéquation avec l'impression donnée par les supports de communication.

Chambres

Le charme, l'identité, la chaleur, le sentiment de bien-être dégagés par les chambres ou les suites : volumes, organisation, décoration, mobilier, équipements...

L'état, la propreté, le confort, l'isolation phonique, le service en chambre ne font pas l'objet de points de contrôle détaillés. Tout manquement en la matière sera considéré comme rédhitoire.

- Décoration (plafond, sols, murs),
- Mobilier,
- Ambiance,
- Personnalité,
- Vue sur l'extérieur,
- Room service,
- Adéquation / harmonie avec le cadre général de l'établissement.

Restaurant

Le charme, l'identité, la chaleur, le sentiment de bien-être dégagés par le restaurant : ses volumes, son organisation, sa décoration, son mobilier, ses équipements.

L'état, la propreté, l'hygiène, le service, l'attente, le contenu de l'assiette ne font pas l'objet de points de contrôle détaillés. Tout manquement en la matière sera considéré comme rédhitoire.

- Salle de restaurant, salon,
- Mobilier, vaisselle, couverts,
- Carte,
- Adéquation / harmonie avec le cadre général de l'établissement.

Valorisation de la Normandie

Les partis pris en matière de présentation et d'information (supports et comportements).

- Offre touristique,
- Produits du terroir.

Accueil

Le comportement, la motivation, la fibre de l'accueil.

- Chaleur de l'accueil,
- Personnalisation de l'accueil,
- Attentions particulières.

Les prérogatives du CRT de Normandie en matière d'admissibilité, d'admission, d'exclusion, de sélection des auditeurs, d'organisation des visites, de gestion des réclamations, de signatures de conventions avec les différents acteurs du tourisme cités dans ce document ont été validées en assemblée générale du club HRC de Normandie le 29 avril 2008.

Critères d'admissibilité

- Demande d'adhésion motivée adressée au Directeur du CRT,
- Arrêté de classement pour les établissements concernés, sachant qu'il n'est pas obligatoire,
- Attestations ou justificatifs de respect des normes de sécurité et d'hygiène.

L'engagement dans une démarche qualité est encouragé mais n'est pas indispensable.

Le club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie » fonctionne selon ses propres règles d'admission, de contrôle et d'exclusion et ne revendique aucune équivalence par rapport aux démarches qualité existantes.

Le club et le CRT assument la responsabilité du niveau de prestation des adhérents qui ne sont pas engagés dans une démarche qualité.

Admission

- Le CRT de Normandie étudie l'admissibilité des candidatures, la réponse est communiquée par le directeur du CRT adressé au responsable de l'établissement.
- Le jury, qui réalise les visites, donne un avis motivé ; la décision finale, prise par une commission d'agrément composée de 5 membres du Club et du CRT, est formalisée par un courrier du directeur du CRT adressé au responsable de l'établissement..
- Pour les nouveaux établissements, une visite de suivi sera réalisée par le CRT dans l'année suivant l'agrément.
- A l'occasion de l'assemblée générale annuelle du club (en général fin novembre), l'ordre du jour comporte la présentation de la liste des établissements agréés pour l'année à venir.

Modalité d'admission

- Enquête auprès des organismes du tourisme : Comité Régional du Tourisme, Comité Départemental du Tourisme du département du candidat, Pays d'Accueil Touristique le cas échéant, Office de Tourisme ou Syndicat d'Initiative, Chambre de Commerce et d'Industrie (animateur Normandie Qualité Tourisme).
- Visite sur rendez-vous de l'établissement sur la base d'une grille "charme" par un jury composé de 3 personnes :
 - deux journalistes spécialisés "Hôtels & Restaurants de charme",
 - un représentant du CRT,
 (le CDT est invité à la visite, mais son représentant n'a pas de voix délibérative)

Mission du jury :

- Evaluation à partir de la grille,
- Entretien avec les responsables et les collaborateurs à l'issue de la visite,
- Formulation du "ressenti client",
- Rédaction d'une note de synthèse,
- Avis : admission refus (avec motivation de la décision).

Suivi

- Outil spécifique du club des Hôtels et Restaurants « les charmes de la Normandie » de gestion des réclamations dans les établissements : coupon du guide à adresser au CRT pour traitement.
- Proposition de convention de transmission de copie des réclamations avec les différents organismes et démarches qualité susceptibles de les collecter.
- Procédure de gestion des réclamations au sein du CRT : collecte, traitement, transmission à l'établissement, suivi de la réponse apportée et des mesures correctives mises en place.

Motifs de réexamen de l'admission

- Changement de propriétaire,
 - Dégradation ou destruction totale ou partielle de l'établissement,
 - Extension, rénovation, modifications des structures,
 - Déclassement,
 - Non conformité à la réglementation en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène,
 - Accumulations de réclamations.
 - Perte du droit d'usage d'une marque qualité reconnue par le Plan Qualité Tourisme™
- Chaque année le responsable d'un établissement membre du club reçoit du CRT un courrier signé du directeur, avec rappel de l'obligation de respecter les termes de la charte et de régler la cotisation

Reconduction

- Renouvellement des visites tous les 3 ans selon des modalités identiques à la visite d'admission :
 - contrôle du maintien des conditions d'admissibilité,
 - visite par un collège de 3 experts,
 - validation par le CRT.

Tous les intervenants du Club « les charmes de la Normandie » sont tenus d'observer une réserve professionnelle dans la divulgation des informations dont ils sont détenteurs.

De plus, ils prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité des documents et informations contenus relatifs au fonctionnement du Club.

Les clauses de la présente charte (et éventuellement de ses annexes) sont réputées confidentielles et, à ce titre, ne peuvent être publiées, ni communiquées qu'à des tiers autorisés.

Le CRT de Normandie se réserve le droit de modifier le contenu de cette charte, en accord avec les membres réunis en Assemblée générale pour l'adapter aux dispositions légales futures, en notifiant ces modifications dans un avenant adressé, par courrier ordinaire en double exemplaire, à l'établissement, dont l'un est à retourner daté et signé.

Cet engagement contractuel lie les deux parties signataires jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.

Sa reconduction est tacite par année civile pour une période indéterminée sous la condition suspensive du renouvellement des financements publics.

Le CRT de Normandie informera, lors du renouvellement de l'adhésion, l'établissement contractant des évolutions de tarif et de conditions générales pouvant intervenir à dater du 1er janvier de l'année suivante.

Fait en deux exemplaires

à le

Pour le CRT de Normandie
Le Directeur

Pour l'établissement adhérent,
Le Responsable