

## CHARTRE CONFIANCE QUALITÉ SERVICE DES PROFESSIONNELS DU TOURISME CANNOIS

**190 engagements**  
Pour vous offrir le meilleur accueil



Art. 1 : La Charte "Only Cannes" a été élaborée et négociée à l'initiative de la Ville de Cannes. Elle résulte ainsi d'un partenariat entre la Ville de Cannes, le Palais des Festivals et des Congrès - Office du Tourisme (Semec), le Syndicat des Hôteliers de Cannes et Environs, l'Union Patronale des Restaurateurs de Cannes et Région, le Syndicat des Plagistes Cannois, le Syndicat des Taxis Cannois. Tout hôtelier, restaurateur, plagiste ou taxi implanté à Cannes peut décider de signer la charte et revendiquer ses avantages à condition d'en respecter scrupuleusement les dispositions légales et conventionnelles.

Art. 2 : 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 à Cannes.
- S'attacher à fournir, par le service proposé, du plaisir au client pour que son séjour à Cannes soit particulièrement agréable.

Les engagements des professionnels s'articulent autour de quatre axes communs :

## **QUALITÉ DE SERVICE**

---

Art. 3.1.1 : Privilégier l'accueil du client

Art. 3.1.2 : Fournir les meilleures prestations

Art. 3.1.3 : Offrir au client un cadre de qualité

Art. 3.1.4 : Assurer la sécurité du client et de ses biens

Art. 3.1.5 : Informer le client sur les activités touristiques et culturelles et sur les établissements de Cannes et de ses environs

## **CONFORMITÉ ET LOYAUTÉ DES PRIX**

---

Art. 3.2.1 : Respecter la réglementation en vigueur

Art. 3.2.2 : Appliquer des règles de transparence et de loyauté en matière de prix

Art. 3.2.3 : Respecter les engagements contractuels conclus avec les organisateurs de congrès et de salons ou la Ville de Cannes

## **CONSTANTE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE**

---

Art. 3.3.1 : Évaluer la qualité du service

Art. 3.3.2 : Traiter les réclamations des clients

Art. 3.3.3 : Améliorer les prestations et le cadre du service fourni

Art. 3.3.4 : Former et informer le personnel

## **SUIVI PU RESPECT DES ENGAGEMENTS**

---

Art. 4.2 : Le Conseil du Tourisme Cannois s'assurera de la bonne application des exigences pour chaque professionnel signataire, à travers des contrôles et visites inopinés.

## **COMMUNICATION**

---

Art. 5.1 : Les professionnels agréés bénéficient du logo à apposer sur la porte d'entrée de l'établissement ou du véhicule.

Les engagements applicables (engagements communs et particuliers à la profession concernée) sont affichés au sein de l'établissement de façon ostensible et lisible par le client.

# **ONLY CANNES !**