



## Tourisme

LA NEWSLETTER DES CCI D'ALSACE POUR LES ACTEURS DU  
TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

N° 111 – février 2016

Vos interlocuteurs

[tourisme@strasbourg.cci.fr](mailto:tourisme@strasbourg.cci.fr) - tél : 03.88.75.25.66

[tourisme@colmar.cci.fr](mailto:tourisme@colmar.cci.fr) - tél : 03.89.20.20.44

[tourisme@mulhouse.cci.fr](mailto:tourisme@mulhouse.cci.fr) - tél : 03.89.66.78.14

ISSN 1954-3034

Directeur de publication : Pascal PFEIFFER



### AGENDA : LES RENDEZ-VOUS INCONTOURNABLES

#### Gagnez en compétence et en savoir-faire en participant aux Rendez-vous Expert !



Que vous soyez hôtelier, restaurateur, gestionnaire de campings ou de bars, les rendez-vous experts organisés par les services HRT (Hôtellerie-Restauration-Tourisme) de la CCI vous concernent ! Chaque mois, ces **ateliers et conférences gratuits** vous permettent de **gagner en compétences et en savoir-faire**. En 2016, ils traiteront notamment des labels qualité, de l'e-réputation, du référencement, d'innovation, de santé et sécurité au travail, de la gestion de vos fichiers clients, de marketing et de communication... **Un voyage d'étude à Paris ainsi qu'une sortie au salon Intergastra à**

#### Stuttgart sont également prévus !

La grande nouveauté de cette année est **l'organisation d'ateliers concrets** sur postes informatiques, avec un nombre limités de participants ; vous pourrez ainsi concrètement travailler sur vos fichiers clients, le référencement de votre site Internet, vos opérations d'e-marketing ou encore sur votre-réputation ».

Pour y participer, il suffit de vous inscrire soit par mail, téléphone ou directement en ligne, sur le site Internet de la CCI : **<http://www.colmar.cci.fr/les-rendez-vous-experts-tourisme>**

#### Notez d'ores et déjà dans votre agenda les rendez-vous du mois de mars 2016 :

##### Bizz and Buzz – table ronde « e-réputation »



**Mardi 15 mars 2016 à 15 h 00 au CREF (5 rue des jardins à Colmar)**

L'image de votre établissement sur internet est devenue votre première vitrine. Est-elle à la hauteur de vos attentes ? Comment l'améliorer ? Comment faire face aux avis excessifs ?

Profitez des conseils avisés de nos experts à l'occasion de notre table ronde consacrée à l'e-réputation » :

- ☞ **Michel Estival** Président fondateur de la société Guest App à l'origine de la création d'outils pour comprendre, gérer et améliorer son E-réputation,
- ☞ **M. Baumgartner** de la société Avis-Réputation,
- ☞ **des hôteliers-restaurateurs** du territoire seront également présents pour témoigner de leur expérience.

**Guest App** est une solution pour comprendre, gérer et améliorer son e-réputation, à destination des professionnels du tourisme. Guest App propose la collecte d'avis In situ et Post séjour, l'export vers les plateformes d'avis partenaires. La Suite Guest App comprend des outils de Monitoring, d'alertes, d'analyse sémantique et de coaching.

**La société Avis-Réputation** est spécialisée dans la gestion des avis malveillant ou frauduleux.

## Règlementation - Santé et sécurité au travail et document unique

**Mardi 22 mars 2016 à 15 h 00 à la CCI de Strasbourg**

Prévenir les risques professionnels, c'est inscrire son entreprise dans la responsabilité sociétale des entreprises (RSE). La réglementation française impose que la sécurité des travailleurs soit assurée ce qui implique de mettre en place différents plans d'actions qui vous seront présentés lors de ce rendez-vous.

### Pour plus d'informations sur l'accompagnement CCI, contactez :

- Strasbourg : Nathalie SCHNEIDER - [n.schneider@strasbourg.cci.fr](mailto:n.schneider@strasbourg.cci.fr) - T. 03 88 75 25 86
- Mulhouse : Dagmar WINK – [d.wink@mulhouse.cci.fr](mailto:d.wink@mulhouse.cci.fr) – T. 03 89 66 71 63
- Colmar : Nathalie ZARIC – [n.zaric@colmar.cci.fr](mailto:n.zaric@colmar.cci.fr) – T.03 89 20 20 46



**LES CCI VOUS ACCOMPAGNENT**

### Accessibilité : pensez à déposer vos dossiers avant contrôle de l'Etat



Certains prestataires vous proposent des diagnostics Accessibilité en se prétendant mandatés par la Préfecture ou la CCI. Ces sociétés privées font valoir que votre établissement n'apparaît pas dans la liste des Etablissements Recevant du Public (ERP) engagés dans la démarche d'Ad'Ap (Agenda d'Accessibilité Programmé) ou ayant fourni une attestation d'accessibilité auprès de la Préfecture.

☞ **C'est faux !**

Ces prestataires vous contactent soit par mail, téléphone ou courrier. Les sites internet dédits prestataires vous induisent en erreur par leur aspect officiel (logos utilisés, rappels de la loi, fourniture de mots de passe « personnels » etc.). Les documents papiers sont également ambigus et peuvent faire penser qu'il s'agit d'un organisme officiel avec toutes les obligations allant de pair.

☞ **Soyez vigilants !**

La CCI rappelle également que la réalisation d'un simple pré-diagnostic ne constitue pas un dossier de mise en conformité.



### Rappel :

Depuis le 1er janvier 2015, tous les ERP (Etablissement Recevant du Public) doivent être aux normes d'accessibilité. La date butoir pour déposer les dossiers était fixée au 27 septembre 2015.

Aussi, si votre établissement n'est pas aux normes et qu'aucun dossier de demande de travaux et/ou de demande de dérogation pour impossibilité de mise aux normes n'a été déposé, vous êtes dans l'obligation d'intégrer la procédure Ad'Ap (Agenda d'Accessibilité Programmée) et selon le cas d'y adjoindre une demande de dérogation.

Votre dossier complet doit être déposé à la Mairie de votre ville d'implantation le plus rapidement possible et doit contenir :

- ☞ un formulaire d'autorisation de travaux complet avec permis de construire ou un formulaire CERFA n°13824\*03 complet sans permis de construire,
- ☞ une notice de sécurité,
- ☞ une notice d'accessibilité,
- ☞ et toutes pièces justificatives (plans de masse du bâtiment, cadastre, photos, devis...)

Dans l'optique où votre établissement n'est pas aux normes d'accessibilité, ni détenteur d'une dérogation, les risques encourus sont les suivants : les communes seront mandatées par la Préfecture pour vérifier que l'ensemble de leurs commerces est accessible et en règle en matière de sécurité (premier trimestre 2016) puis, suite aux vérifications, l'Etat procèdera aux contrôles avec amendes (au cours du 2ème semestre).

### **Pour plus d'informations sur l'accompagnement CCI, contactez :**

- Strasbourg : Nathalie SCHNEIDER - [n.schneider@strasbourg.cci.fr](mailto:n.schneider@strasbourg.cci.fr) - T. 03 88 75 25 86
- Mulhouse : Dagmar WINK – [d.wink@mulhouse.cci.fr](mailto:d.wink@mulhouse.cci.fr) – T. 03 89 66 71 63
- Colmar : Nathalie ZARIC – [n.zaric@colmar.cci.fr](mailto:n.zaric@colmar.cci.fr) – T.03 89 20 20 46

---

## **Impulser une approche de développement durable**

De plus en plus d'établissements hôteliers déploient une approche dynamique en matière de développement durable prenant en compte les aspects économiques sociaux et environnementaux. Pour être efficace, cette démarche doit être partagée par les équipes.

### **Exemples d'actions pouvant être mises en œuvre :**

#### **Maîtriser les consommations d'énergie**

- ☞ privilégier les énergies renouvelables
- ☞ améliorer l'efficacité énergétique et réduire les consommations au travers d'un pilotage rigoureux
- ☞ équiper les espaces publics de détecteurs de présence afin de maîtriser le déclenchement de la lumière
- ☞ prévoir un interrupteur central qui fonctionne avec la clé de la chambre lors de la rénovation de chambres

#### **Limiter les émissions de CO2**

- ☞ favoriser le covoiturage des salariés
- ☞ grouper les commandes de produits afin de réduire les transports pour l'acheminement des livraisons

#### **Economiser l'eau**

- ☞ réduire les consommations d'eau
- ☞ installer des économiseurs d'eau sur la robinetterie
- ☞ recycler les eaux usées
- ☞ mettre en place un programme de changement des draps et des serviettes à la demande du client

#### **Produire des déchets**

- ☞ recycler mieux et d'avantage
- ☞ favoriser le commerce équitable
- ☞ proposer aux clients des produits régionaux

#### **Pistes d'amélioration**

- ☞ signaler les fuites de robinet
- ☞ sensibiliser le personnel aux économies d'énergies et au respect des dosages d'entretien
- ☞ ne pas laisser les appareils électroniques en veille
- ☞ installer des compteurs d'eau sur les réseaux des postes les plus importants (lingerie, étages, cuisine)
- ☞ arroser les plantes tôt le matin ou en fin d'après-midi afin de limiter les pertes d'eau par évaporation
- ☞ utiliser du papier recyclé

#### **Développement durable**

- ☞ privilégier les emballages réduits
- ☞ opter pour des LED ou pour un choix d'ampoules à basse tension et de faible consommation
- ☞ remplacer l'interrupteur général par un télérupteur, à l'entrée de la chambre
- ☞ installer des minuteurs ou des détecteurs de présence (lieux publics et couloirs)
- ☞ ajuster les thermostats selon la saison et fermer les fenêtres ouvertes
- ☞ installer des robinets équipés d'un rayon infrarouge dans les parties communes
- ☞ installer des réducteurs de douchette (permet la diminution du débit d'eau)
- ☞ mettre en place des toilettes à double chasse (permet de réduire de moitié la consommation d'eau)
- ☞ impliquer les clients dans la démarche environnementale (encart d'information)

Source : magazine Industrie Hôtelière n° 686 de janvier-février 2016

**Pour plus d'informations sur l'accompagnement CCI,** contactez le service Développement Durable :  
Alexandre Goetz - [a.goetz@alsace.cci.fr](mailto:a.goetz@alsace.cci.fr) - T. 03 89 20 21 39



### Ratio du Chef : L'application des chefs, créateurs et dirigeants de restaurants pour conjuguer rentabilité et générosité en cuisine



Anny Zipmayer a mobilisé sa longue expérience de plus de 20 ans en tant que chef et dirigeante d'établissements de restauration pour la mettre au service de ses confrères en créant une application simple d'usage, intuitive et accessible à tous qui permet de gérer au quotidien la cuisine d'un restaurant et de maîtriser précisément les coûts matière d'une assiette et de ses différents éléments.

Passez des commandes par mail, suivre l'évolution des coûts des produits (maîtriser sereinement, en temps réel, les coefficients coûts matières, les prix et les marges), disposer de fiches techniques de plats claires et précises, chiffrer l'inventaire, suivre les contrats fournisseurs, telles sont quelques-unes des fonctionnalités possibles via l'application « Le ratio du chef ».

Abonnement gracieux à l'application durant 60 jours sur simple demande à l'adresse suivante :

[www.ratioduchef.com](http://www.ratioduchef.com)

Contacts : Ratio du chef – Succedo SAS - 20 rue des fleurs – 68420 Eguisheim –

Tél : 03.89.29.08.41 - [contact@ratioduchef.com](mailto:contact@ratioduchef.com) - [www.ratioduchef.com](http://www.ratioduchef.com)



## A LA UNE CE MOIS-CI

### Le « doggy bag » officiellement instauré en restauration

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le « doggy bag » fait désormais partie du paysage de la restauration (hors foyer) et ce afin de lutter contre le gaspillage alimentaire. L'ensemble des entreprises produisant plus de 10 tonnes de bio-déchets devraient pouvoir proposer ces « box anti gaspi », sachant que seuls les établissements d'envergure, servant plus de 150 couverts par jour sembleraient en conséquence concernés.

[En savoir +](#)

Source : magazine Industrie Hôtelière n° 686 de janvier- février 2016

### Recours à l'activité partielle – un outil important pour préserver l'emploi

L'activité partielle est un outil de prévention des licenciements économiques qui permet de maintenir les salariés dans l'emploi face aux difficultés économiques conjoncturelles (activité partielle régit par les articles R.5122-1 à R.5122-26 du Code du Travail).



L'activité partielle s'adresse aux entreprises qui subissent soit une réduction de la durée habituelle du temps de travail de leur établissement ou soit une fermeture temporaire de tout ou partie de leur établissement suite à des causes économiques, des difficultés d'approvisionnement, un sinistre, des intempéries de caractère exceptionnel, une transformation, restructuration ou modernisation d'entreprise ou tout autre circonstance de caractère exceptionnel comme des attentats par exemple.

La mise en « activité partielle » permet de remplacer le versement du salaire par le versement d'une allocation spécifique (70 % du salaire brut horaire – environ 84 % du salaire net horaire) qui ne peut être inférieure au SMIC ; les salariés qui suivent des actions de formation voient leur indemnité majorée pour atteindre 100 % du salaire net horaire.

Source : magazine Industrie Hôtelière n° 686 de janvier- février 2016 et <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F23503>

[En savoir +](#)



## Parole de restaurateur : la restauration gagnante 2016

Les éditions de la RHF (magazine des chefs de cuisine) et Food Service Vision ont réalisé une étude inédite partant de l'interrogation de grands chefs gastronomiques et patrons de chaînes, suivie d'une quantification auprès des restaurateurs indépendants.

### Les trois objectifs de l'étude étaient :

- ☞ identifier les types d'offre et les nouveaux services proposés aux clients
- ☞ évaluer les méthodes efficaces pour attirer les clients
- ☞ déterminer les clés du succès des 7 profils de patrons identifiés

### Les principaux enseignements de l'étude

**Offre :** globalement les restaurateurs « gagnants » ont une offre courte et renouvelée (72 %), centrée et thématique (65 %) et axée sur des plats plutôt traditionnels et consensuels (62 %). Les produits frais représentent 85 % de leurs achats.

**Mode de fonctionnement :** 87 % des restaurateurs « gagnants » se disent être préoccupés d'abord par l'amélioration de la qualité de leur prestation. Il est d'autre part important d'être présent à tous les services (78 %). Pour 65 % des sondés c'est essentiel d'être à l'écoute des employés. Aujourd'hui, 43 % des acteurs respectent ces trois éléments.

**Relations avec les fournisseurs :** 47 % des restaurateurs aiment se faire conseiller par les fournisseurs. Ils sont 97 % à avoir des attentes fortes en termes de sourcing. Les restaurateurs veulent des produits frais, locaux, de qualité, parfois même sur mesure. Une autre forte exigence concerne la transparence (91 %).

Source : magazine *Industrie Hôtelière* n° 686 de janvier- février 2016

La lettre d'information *Initiatives Tourisme* est un service proposé par les CCI d'Alsace

Abonnement gratuit : [inscriptions](#)

**Infos/Désabonnement : [tourisme@colmar.cci.fr](mailto:tourisme@colmar.cci.fr) T. 03 89 20 20 50**