



Votre Lettre

La Lettre d'information bimestrielle de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale du Pays d'Arles

■ N° 315 - Mars 2011



SPÉCIAL TOURISME



Chambre de Commerce
et d'Industrie Territoriale
du Pays d'Arles

Éditorial

Le Secteur du Tourisme est un des piliers de l'économie de notre Territoire. La Provence-Alpes-Côte d'Azur représente la première région d'accueil pour les touristes français, la deuxième pour les touristes étrangers.

Dans le souci de renforcer constamment ce positionnement, la CCI Territoriale du Pays d'Arles participe, notamment, au projet du Port de plaisance à Arles, à la création d'un Camping et à celle d'une Résidence touristique à Salin de Giraud, au développement - à travers les Parcs Naturels Régionaux - de la Charte européenne du tourisme durable, à la halte fluviale à Tarascon, à l'ouverture au public de la Cité du Cheval à Tarascon.

Ces projets et créations s'inscrivent dans une véritable dynamique d'essor du Tourisme dans notre région, laquelle doit désormais prendre en compte les éléments suivants :

- la nouvelle concurrence avec d'autres pays proches de la Méditerranée, développant depuis peu une activité touristique,
- le prix de l'hôtellerie, celui des hébergements, celui des produits alimentaires - le critère du prix prend de plus en plus d'importance et les clients comparent,
- le développement de l'offre qualité, celui de produits nouveaux
- la région doit faire face à l'évolution de la demande.

La CCI Territoriale du Pays d'Arles propose à ses ressortissants tout un ensemble d'outils leur permettant de se donner les moyens de se démarquer. C'est ce dont se fait l'écho ce numéro de « Votre Lettre », tout à votre attention.

Aussi, je vous encourage à prendre contact avec nous : votre talent, votre établissement, sa valorisation, les exigences actuelles méritent tout ce qui, aujourd'hui, se révèle aussi bien possible que nécessaire.

Jean-Louis Bayol

Troisième Vice-Président, Délégué au Tourisme

Tourisme

VAE / CQP-IH* : LA PROFESSIONNALISATION DANS L'HÔTELLERIE ET LA RESTAURATION

* Validation des Acquis de l'Expérience / Certificat de Qualification Professionnelle de l'Industrie Hôtelière

La Validation des Acquis de l'Expérience est la reconnaissance officielle des compétences acquises tout au long de la vie. Il s'agit d'une démarche individuelle pour acquérir un diplôme sans passer par la formation.

La VAE est un droit ouvert à tous : salariés en CDI, CDD, intérimaires, saisonniers ou à la recherche d'un emploi. Tous peuvent faire reconnaître leurs compétences, sans condition d'âge, de nationalité, de statut et de niveau de qualification ou de formation.

La VAE, un outil pour favoriser la montée en

compétences de vos collaborateurs :

- valider les compétences des salariés par un diplôme professionnel,
- renforcer et développer le professionnalisme des équipes, et contribuer ainsi au développement de leurs performances dans l'entreprise.

La VAE fait partie du champ de la formation professionnelle continue.

**Renseignements auprès de
CCIT du Pays d'Arles - Patricia Moreno
Centre de Formation Continue d'Arles
Tél : 04 90 99 46 22 – pmoreno.cfc@arles.cci.fr**

AMBASSADEURS DES MÉTIERS DE L'INDUSTRIE HÔTELIÈRE

L'Ambassadeur des Métiers est un professionnel expérimenté qui accueille, informe, communique positivement et valorise son métier dans son établissement et dans le secteur des CHR. Il peut répondre aux questions des élèves en phase d'orientation, à leurs parents, aux jeunes professionnels qui s'interrogent sur leur évolution de carrière, mais aussi aux conseillers d'orientation scolaire et agents Pôle Emploi désireux de guider vers un métier en particulier, les personnes intéressées dans la filière hôtellerie-restauration.

Pour être Ambassadeur des Métiers :

Il faut avoir participé à des formations délivrées par des formateurs/tuteurs-Ambassadeurs des Métiers de l'Adefih, avoir adressé une demande d'accréditation l'Adefih, et avoir reçu une réponse positive de la commission paritaire régionale formation. Il existe 3 catégories d'Ambassadeurs des métiers :

- les ambassadeurs salariés (salariés ou chefs d'entreprise ayant 5 ans minimum d'expérience dans le secteur),
- les ambassadeurs seniors (en fin d'activité ou ayant quitté leur activité depuis moins de 5 ans). Tous deux ont vocation à accueillir dans leurs établissements jeunes, parents, adultes désireux d'en savoir plus sur les métiers du secteur.
- les ambassadeurs partenaires sociaux, qui constituent la 3ème catégorie d'ambassadeurs

des métiers sont, eux, de véritables relais d'information auprès des prescripteurs, des institutionnels, des établissements scolaires et des organismes de formation.

Les métiers couverts par cette labélisation :

- Étages (Femme/Valet de chambre, Gouvernant(e)...)
 - Réception (Réceptionniste, Chef de réception, Directeur/Directrice d'hébergement...)
 - Salle (Serveur(se), Chef de rang, Sommelier(e), Commis de salle, Maître d'hôtel, Responsable de restauration, Employé(e) de collectivité...)
 - Bar (Barman(maid)...)
 - Cuisine (Plongeur(se), Aide de cuisine, Cuisinier(ère), Chef de cuisine, Employé(e) de collectivité, Chef gérant...)
 - Thalassothérapie



**Renseignements auprès de
CCIT du Pays d'Arles - Jean-Paul Méry
Centre de Formation Continue d'Arles
Tél : 04 90 99 46 72 – jmery.cfc@arles.cci.fr**

DESTINATION ENTREPRISE

Les entreprises en activité, quelque soit leur secteur d'activité et leur taille peuvent s'ouvrir à la visite du public. Depuis 2009 le label **Destination entreprise** a obtenu la marque **Qualité tourisme**.

Si vous souhaitez que votre entreprise soit labellisée **Destination entreprise**, votre engagement doit porter sur 7 points : l'information, l'accès, l'accueil, l'intérêt de la visite, la qualité du guidage, l'hygiène et la sécurité, la satisfaction du visiteur.

Diagnostic et audit sont nécessaires à l'obtention de ce label.

**Renseignements auprès de CCIT
du Pays d'Arles - Jean-Marc Biojoux
Direction Tourisme Commerce
Tél : 04 90 99 08 22 – jbiojoux@arles.cci.fr**



RESPONSABLES D'HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES : COMMENT DÉCROCHER LES ÉTOILES ?

Le 23 juillet 2012, l'ancien classement devient caduc. Toutes les étoiles acquises avant le 27 décembre 2009 pour les hôtels de tourisme et avant le 1er juillet 2010 pour les autres hébergements devront être retirées.

Sont concernés :

- les hôtels de tourisme,
- les campings,
- les parcs résidentiels de loisirs,
- les résidences de tourisme ,
- les villages de vacances,
- les meublés de tourisme,
- les villages résidentiels de tourisme.

L'objectif de ce nouveau classement vise à :

- améliorer la qualité de l'offre d'hébergement grâce, entre autre, à un classement plus exigeant,
- permettre aux établissements français d'être plus compétitifs sur la scène internationale, en créant notamment une 5ème étoile, qui existe déjà dans les autres destinations touristiques.

4 étapes sont nécessaires dans l'obtention de ce nouveau classement :

1. Connectez vous sur le site : www.classement.atout-France.fr, créez votre

compte en quelques minutes puis réalisez votre pré diagnostic en ligne.

2. Commandez votre visite de contrôle auprès d'un organisme accrédité par le Comité Français d'Accréditation COFRAC, www.cofrac.fr

3. Une visite de contrôle est programmée avec votre organisme de contrôle. Pour les établissements 4 et 5 étoiles une visite mystère sera réalisée.

4. Demandez votre classement en Préfecture. À ce stade, votre rapport de contrôle est validé.

ATOOUT France, opérateur unique de l'État chargé de la gestion des dispositifs de classement, publie alors les coordonnées de votre hébergement classé sur son site internet.

***Si vous souhaitez réaliser votre pré-diagnostic, renseignements auprès de CCIT du Pays d'Arles - Jean-Marc Biojoux
Direction Tourisme Commerce
Tél : 04 90 99 08 22 - jbiojoux@arles.cci.fr***

ITINÉRAIRES ÉCO 3 ÉCONOMIE / ÉCOLOGIE / ÉCOLABELS

La CCI Territoriale du Pays d'Arles, vous propose un accompagnement dans une démarche de tourisme durable. Cette démarche concerne les campings, hôtels, chambres d'hôtes, gîtes, résidence de tourisme... situés en Pays d'Arles.

Les objectifs :

1. Vous aider à réaliser des économies,
2. Vous aider à rester en phase avec votre environnement,
3. Vous accompagner vers l'obtention d'un label reconnu,
4. Vous aider à capter une nouvelle clientèle sensible à la protection de l'environnement.

Quinze entreprises du Pays d'Arles peuvent s'inscrire dans cette opération qui a débuté en septembre 2010.

Un camping, une résidence de tourisme et deux hôtels ont déjà commencé cette démarche environnementale.

Vous pouvez consulter le site de présentation de l'opération et évaluer le label qui vous conviendra : www.itineraire-eco3.com

***Renseignements auprès de CCIT du Pays d'Arles - Jean-Marc Biojoux
Direction Tourisme Commerce
Tél : 04 90 99 08 22 - jbiojoux@arles.cci.fr***



PAYS D'ARLES : LA MARQUE QUALITÉ TOURISME

Des professionnels du tourisme et de l'hôtellerie du Pays d'Arles se sont engagés dans des démarches qualité exigeantes, accompagnés pour cela par la CCI Territoriale du Pays d'Arles. Conséquences directes : l'amélioration de l'image du tourisme dans notre région, le développement des emplois et la création de richesses.

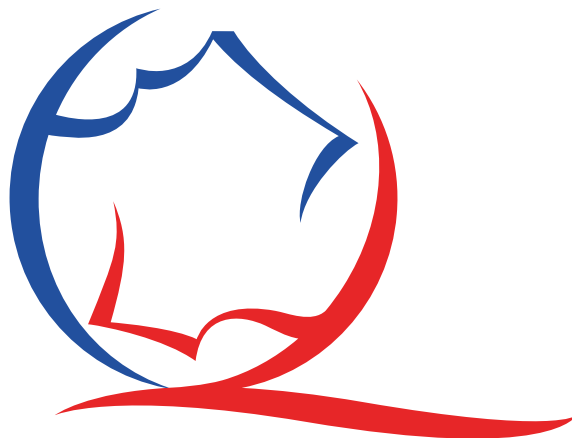
Avec les marques **Qualité tourisme**, **Camping Qualité** ou le titre de **Maître restaurateur**, ces professionnels du tourisme, de l'hébergement, de la restauration, d'agences de voyages et de location saisonnières, d'offices de tourisme, du transports... donnent plus de lisibilité aux consommateurs, valorisent les prestations et dynamisent leur offre.

En adhérant à ces démarches, les professionnels s'engagent à mettre tout en œuvre pour satisfaire leurs clients, tout particulièrement dans les domaines suivants :

- l'information et la communication,
- la personnalisation de l'accueil,
- la compétence du personnel,
- le confort et la propreté des lieux,
- la valorisation des ressources locales.

Rejoignez les 400 entreprises régionales qui ont déjà franchi le pas.

**Renseignements auprès de CCIT
du Pays d'Arles - Jean-Marc Biojoux
Direction Tourisme Commerce
Tél : 04 90 99 08 22 – jbiojoux@arles.cci.fr**



QUALITÉ TOURISME

QUALITÉ TOURISME DANS L'HÔTELLERIE

Depuis plusieurs années, au niveau régional, existe le label "Engagement Qualité PACA". Ce label permet aujourd'hui d'accéder pour l'hôtellerie indépendante à la marque nationale "Qualité Tourisme" porté par les Secrétariats d'État au tourisme.

Cette démarche aide à la mise à jour des points forts mais aussi des faiblesses de l'entreprise (de l'accueil téléphonique au confort des chambres, aux services proposés, à la gestion du personnel).

Elle a pour objectif de garantir le respect des engagements qu'une entreprise prend sur la qualité et la régularité des prestations de services offertes vis-à-vis de ses clients,

et renforcer ainsi leur confiance et leur satisfaction. Elle participe à l'amélioration de la gestion et de l'activité du professionnel.

C'est aussi un outil de promotion qui sera mis en avant par Atout France et les offices de tourisme.

Plusieurs systèmes peuvent vous être proposés en fonction de votre volonté d'aller au fond des choses, ou simplement de faire une première étape test.

**Renseignements auprès de CCIT
du Pays d'Arles - Jean-Marc Biojoux
Direction Tourisme Commerce
Tél : 04 90 99 08 22 – jbiojoux@arles.cci.fr**

CAMPING QUALITÉ

La charte **Camping Qualité** répond aux attentes et aux exigences de qualité de prestations et de services communes aux consommateurs et aux professionnels.

En adhérant à **Camping Qualité**, les chefs d'établissement se soumettent à une charte d'engagement stricte et précise, ainsi qu'à des contrôles réguliers sur près de 600 critères. Elle permet aux professionnels d'améliorer sans cesse la qualité de leurs prestations.

En fréquentant un **Camping Qualité** les clients ont l'assurance de trouver :

- un accueil chaleureux,
- une propreté irréprochable,
- une information précise et véridique,
- un emplacement privatif soigné,
- un environnement valorisé et respecté.

Camping Qualité est une démarche volontaire et accessible à tous les campings, privés ou municipaux, petits et grands, quels que soient leur classement et leur situation géographique.

Elle garantit aux consommateurs la qualité de leurs vacances, tout en conservant pour eux un vaste choix de destinations, de tarifs



et de styles de vacances (animées, calmes, balnéaires, à la montagne, à la campagne, près des villes...).

169 campings de la Région Provence Alpes Côte d'Azur ont déjà obtenu le label **Camping qualité**.

**Renseignements auprès de CCIT
du Pays d'Arles - Jean-Marc Biojoux
Direction Tourisme Commerce
Tél : 04 90 99 08 22 – jbiojoux@arles.cci.fr**

MAÎTRE RESTAURATEUR : UN TITRE D'EXCELLENCE

Le titre de **Maître Restaurateur**, octroyé en fonction d'un cahier des charges à respecter, permet de bénéficier d'un crédit d'impôt pour les dépenses de modernisation pouvant aller jusqu'à 15 000 €.

Pour bénéficier de ce crédit d'impôt, le dirigeant d'une entreprise de restauration doit avoir obtenu ce titre avant le 31 décembre 2012 et avoir fait réaliser un audit externe, à ses frais, par un organisme certificateur.

Pour prétendre à ce titre, le restaurant doit proposer une cuisine authentique réalisée par le restaurateur lui-même ou son chef cuisinier, à base d'une majorité de produits frais. Il ne doit pas avoir recours à une cuisine d'assemblage ou de plats déjà préparés à réchauffer. Le restaurateur s'engage aussi à respecter un minimum de règles garantissant un service de qualité (accueil, service à table et décoration) sans oublier le respect des règles en matière d'hygiène et de sécurité.

Si tous ces critères sont réunis, il suffit ensuite de contacter l'un des 4 organismes certificateurs agréés qui réalisera un audit externe de l'établissement, puis de remplir un dossier de demande de titre de **Maître**

Restaurateur à déposer auprès de la Préfecture du lieu d'implantation de votre établissement.

La CCI Territoriale du Pays d'Arles a sélectionné l'un des 4 Cabinets et permet aux restaurateurs qui le souhaitent de bénéficier d'un tarif concurrentiel et d'un suivi personnalisé.

**Renseignements et retrait de dossier de
candidature auprès de :
CCIT du Pays d'Arles - Jean-Marc Biojoux
Direction Tourisme Commerce
Tél : 04 90 99 08 22 – jbiojoux@arles.cci.fr**





AGENDA

FORUM Provence Contact'Emploi: le rendez-emploi de la région PACA.

La 6^e édition du forum de recrutement Provence Contact'Emploi se tiendra le jeudi 14 avril au Palais des Congrès de Digne-les-Bains.

Cette action dynamique en faveur de l'emploi regroupera une centaine de Directions des Ressources Humaines tournées vers le recrutement, tout secteur d'activités confondu, dans des métiers, qualifications et compétences multiples.

Des "cars de l'emploi" avec coaching à bord desserviront une trentaine de villes de la région offrant ainsi l'ultime préparation par des professionnels des ressources humaines.

Renseignements :

04 92 30 05 25 ou www.provence-emploi.fr

www.lenumeriquepourmonentreprise.com

Le lien entre le niveau d'appropriation des usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et compétitivité n'est plus à démontrer !

Créé dans le cadre du dispositif régional CompetiTIC, ce site a pour objectif de faciliter la compréhension de ces usages et d'identifier les expertises régionales permettant d'accompagner vos projet.

Sur le site, des applications, l'agenda des réunions, séminaires et manifestations liées aux usages du numérique et l'annuaire de l'offre de services en Région PACA.

Le programme COMpetiTIC est soutenu par la Région PACA et par l'État.



REPÈRES

Plafond de la sécurité sociale
2946 €/mois au 1^{er} janvier 2011

SMIC : 9 €/heure au 1^{er} juillet 2011

Indice des prix (base 100 en 1998)
Septembre 2010 : 120.61

Révision des baux commerciaux

Selon la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, deux indices peuvent être utilisés pour la révision des baux commerciaux : l'indice du coût de la construction ou, s'il est applicable, l'indice des loyers commerciaux. Le décret n°2008-1139 du 4 novembre 2008 relatif à l'indice des loyers commerciaux définit les activités concernées ainsi que les modalités de calcul et de publication de cet indice.

Coût de la construction (uniquement pour le renouvellement des baux commerciaux)
3^{ème} trimestre 2010 : 1520

PERMANENCES

AGEFICE

Aide au montage du dossier de prise en charge pour la formation des chefs d'entreprises non salariés. Point accueil à la CCI du Pays d'Arles :
Tél. : 04 90 99 46 13 - Tous les jeudis matins, sur rendez-vous, à l'agence CCI-PA de Châteaurenard :
Tél. : 04 90 94 69 70.

ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique). De 14 h à 17 h, sur rendez-vous au 0 800 800 566. Prochaines permanences : mercredi 16 mars, 6 et 20 avril, 4 et 18 mai.

Agents Généraux d'Assurance*

De 14 h à 17 h, sur rendez-vous. Prochaines permanences : jeudi 10 mars, 14 avril et 12 mai.

Avocats*

De 14 h à 17 h sur rendez-vous. Prochaine permanence: lundi 7 mars, 4 avril et 2 mai.

Banquiers*

De 9 h à 12 h sur rendez-vous.
Prochaines permanences : mercredi 16 mars, 20 avril et 18 mai.

Cédants et repreneurs d'affaires

De 9 h à 12 h, prendre rendez-vous auprès de M. Thénier. Tél. 06 98 16 03 70.
Permanence tous les mardis.

Coopérative d'Activités et d'Emploi

3^{ème} jeudi du mois de 10 h à 12 h : réunion collective et de 13 h 30 à 16 h : rendez-vous individuels.
Sur rendez-vous au 04 91 33 65 77. Prochaines permanences : jeudi 10 mars, 14 avril et 12 mai.

Étude de marché*

De 14 h à 17 h, sur rendez-vous. Prochaines permanences : jeudi 31 mars et 28 avril.

Les entretiens du mardi*

Les chefs d'entreprise confrontés à la crise économique, sont accueillis individuellement par d'anciens juges des tribunaux de commerce.
Troisième mardi de chaque mois, de 15 à 17 h, prochaines permanences : 15 mars, 19 avril et 17 mai.

Experts-comptables*

De 14 h à 17 h, sur rendez-vous. Prochaine permanence: lundi 14 et 28 mars, 11 avril et 9 mai.

Hôtellerie et restauration*

De 9 h à 12 h sur rendez-vous. Prochaines permanences : jeudi 10 mars, 14 avril et 12 mai.

INPI

Tous les 1^{er} mercredi du mois de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h. Sur rendez-vous au 04 90 99 08 06.
Prochaines permanences : mercredi 6 avril et 4 mai.

Notaires*

De 14 h à 17 h, sur rendez-vous. Prochaines permanences : mercredi 9 mars, 13 avril et 11 mai.

URSSAF

Permanence le deuxième mercredi du mois de 9 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 00 sans rendez-vous.
Prochaines permanences : mercredi 9 mars, 13 avril, 11 mai.

Réunions normes sanitaires*

De 15 h 30 à 17 h 00.
Prochaine permanence : mercredi 6 avril et 4 mai.

RSI

De 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 15 h sans rendez-vous.
Prochaines permanences : jeudi 17 mars, 7 et 21 avril, 5 et 19 mai.

Permanences à Sénas

Informations Économiques et Aménagement du Territoire : 7 mars.
Centre de Formation Continue : 21 mars et 30 mai.
Développement Industriel et International : 4 avril et 16 mai.
Tourisme et Commerce/Création d'Entreprise : 18 avril.
Centre de Formalités des Entreprises : 2 mai.

* Pour ces permanences, prendre rendez-vous à la CCIT-PA auprès du Pôle Création – Tél. 04 90 99 08 69 / 38

Pour connaître les dates de toutes les permanences en juillet et août, téléphoner au Tél. 04 90 99 08 69 / 38