

## **Une charte des droits des entreprises du secteur des hôtels, cafés et restaurants**

La nouvelle charte des droits des entreprises du secteur des hôtels, cafés et restaurants, signée le 25 juillet à Bercy, permet de créer dans chaque département une instance de dialogue entre l'administration et les professionnels. La charte vise, notamment, à mieux coordonner les contrôles effectués par les différentes administrations dans les entreprises.

L'article d'actualité – disponible sur le site du Premier ministre

### **Une charte des droits des entreprises du secteur des hôtels, cafés et restaurants**

**La charte des droits des entreprises du secteur hôtels- cafés-restaurants, permettant de créer une instance de dialogue entre l'administration et les professionnels, et de coordonner les contrôles effectués dans les entreprises, a été signée, le 25 juillet à Bercy.**

Cette charte s'inscrit "*dans une démarche innovante de qualité de service de nos administrations au service des entreprises du secteur*", soulignent dans un communiqué commun la ministre de l'Economie, Christine Lagarde, et les secrétaires d'Etat, Hervé Novelli, chargé des Entreprises, et Luc Chatel, chargé de la Consommation et du Tourisme.

Elle permettra de coordonner les contrôles effectués par les différentes administrations dans les entreprises.

Une instance de dialogue sera aussi créée entre l'administration et les professionnels grâce à la désignation d'un médiateur, issu de la profession, qui sera installé dans chaque département auprès du préfet. Les échanges entre les administrations et les dirigeants des entreprises du secteur devraient ainsi être améliorés.

Avec 200 000 entreprises, dont une grande majorité de TPE et un million d'emplois directs sur tout le territoire, le secteur des hôtels-café-restaurants est l'un des plus créateurs d'emplois salariés.

Cette charte s'inscrit dans le cadre de la mise en oeuvre du contrat de croissance en faveur de l'emploi et de la modernisation de ce secteur, signé en mai 2006 entre l'Etat et les six organisations professionnelles concernées.

---

Le communiqué de presse - disponible sur le site gouvernemental des PME

## **Christine Lagarde, Hervé Novelli et Luc Chatel se félicitent de la signature à Bercy de la Charte des droits des entreprises du secteur des hôtels, cafés et restaurants**

**Paris, mercredi 25 juillet 2007**

### **Christine Lagarde, Hervé Novelli et Luc Chatel se félicitent de la signature à Bercy de la Charte des droits des entreprises du secteur des hôtels, cafés et restaurants**

Le secteur des hôtels, cafés et restaurants, en contribuant de façon déterminante à la réputation internationale de notre pays, constitue le secteur-pivot du tourisme français. Avec 200 000 entreprises, dont une grande majorité de TPE, et un million d'emplois directs sur tout notre territoire, ce secteur est à ce jour l'un des plus créateurs d'emplois salariés.

**Christine LAGARDE, Hervé NOVELLI et Luc CHATEL ont signé, ce jour, avec les six présidents des organisations professionnelles concernées, la Charte des droits des entreprises du secteur des hôtels, cafés et restaurants vis-à-vis de l'administration.** Cette Charte s'inscrit dans le cadre de la mise en oeuvre du contrat de croissance en faveur de l'emploi et de la modernisation de ce secteur, signé en mai 2006 entre l'Etat et ces six organisations professionnelles.

Elle va ainsi permettre de :

- **coordonner les contrôles** effectués par les différentes administrations dans les entreprises,
- **créer une instance de dialogue** entre l'administration et les professionnels grâce à la désignation d'un médiateur du secteur des hôtels, cafés et restaurants. Ce médiateur, issu de la profession, sera installé dans chaque département auprès du préfet afin d'améliorer les échanges entre les administrations et les dirigeants des PME/TPE du secteur.

**Christine Lagarde, Hervé Novelli et Luc Chatel ont souligné que cette Charte s'inscrit dans une démarche innovante de qualité de service de nos administrations au service des entreprises du secteur des hôtels, cafés et restaurants, démarche nécessaire pour lever les freins et fluidifier l'économie.**

Contacts presse :

Cabinet de Christine Lagarde - Hélène Monard - Tel : 01 53 18 41 35

Cabinet de Hervé Novelli - Aurore Longuet - Tel : 01 53 18 46 35

Cabinet de Luc Chatel - Guénola du Couëdic - Tel : 01 53 18 45 13

## **Charte des droits des entreprises du secteur des hôtels, cafés et restaurants**

Avec 79 millions de touristes étrangers et 34 milliards d'euros de recettes, 230 000 entreprises représentant un million d'emplois directs et un million d'emplois induits, le tourisme est un secteur au cœur de l'action gouvernementale en faveur de la confiance, de la croissance et de l'emploi. Le développement de cette richesse est tout à fait possible malgré un environnement mondial de plus en plus marqué par une compétition internationale vive, notamment suite à l'émergence de nouvelles destinations. Cette valorisation repose sur tous les acteurs économiques et administratifs.

Pour les chefs d'entreprise du secteur, il s'agit d'être disponibles pour leur clientèle dans une démarche d'amélioration de l'accueil et de la qualité des services. L'administration doit, pour sa part, faire en sorte que l'ensemble des contrôles qu'elle est conduite à faire et les relations qu'elle entretient avec les usagers que sont les intervenants du secteur des hôtels, cafés, restaurants, dit secteur « HCR » (dont les entreprises représentent 90% des entreprises touristiques), se déroulent dans les meilleures conditions possibles.

La présente charte constitue l'application du 5<sup>ème</sup> volet du contrat de croissance signé le 17 mai 2006 entre les organisations patronales et l'État en faveur de l'emploi et de la modernisation du secteur HCR. Elle a pour objet, d'une part de fixer les principes à mettre en œuvre par les services administratifs déconcentrés en vue d'une coordination optimale des contrôles (à l'exclusion des contrôles à finalité de police ou judiciaire) pour faciliter le travail des professionnels du secteur HCR mais aussi des administrations concernées, et d'autre part de mettre en place un médiateur spécifique au secteur HCR afin d'améliorer la communication entre ce dernier et l'ensemble des administrations concernées.

Il est précisé que la charte ne concerne en aucun cas les procédures contentieuses.

Entre l'Etat, représenté par Madame Christine LAGARDE, ministre de l'économie, des finances et de l'emploi, Monsieur Hervé NOVELLI, secrétaire d'État chargé des entreprises et du commerce extérieur et Monsieur Luc CHATEL, secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme ;

et

les organisations patronales du secteur HCR signataires suivantes :

- la CPIH représentée par son président, Jean-François GIRAULT,
- la FAGIHT représentée par son président, Monsieur Jacques JOND,
- le GNC représenté par son président, Monsieur Jacques BELLIN,
- le SNRPO représenté par son président, Monsieur Gérard PLOMION,
- le SYNHORCAT représenté par son président, Monsieur Didier CHENET,
- l'UMIH représentée par son président, Monsieur André DAGUIN ;

Il est convenu ce qui suit :

### **Titre I Les contrôles**

La présente charte a vocation à réguler au mieux les contrôles que les différents services de l'État sont amenés à diligenter auprès des entreprises du secteur HCR, afin de faciliter le travail tant des professionnels du secteur que des administrations concernées.

Il est précisé :

- que la charte ne modifie pas les textes, procédures et politiques de contrôle existantes des différents services amenés à contrôler le secteur HCR et qu'elle ne peut concerner ni les procédures conduites sous l'autorité judiciaire ni celles ayant trait à des questions fiscales ;

- qu'un certain nombre de procédures de rationalisation et de facilitation des contrôles existent déjà et qu'elles ont vocation à perdurer (mission interministérielle de sécurité sanitaire des aliments – MISSA ; contrôles conjoints de différentes administrations déjà mis en place dans de nombreux départements, etc.) ;
- que le dialogue avec les partenaires institutionnels se déroule dans le strict respect de la confidentialité des contrôles, de leur programmation, des procédures et de leurs résultats, ce principe s'appliquant aux professionnels comme aux administrations.

### **Article 1**

L'harmonisation des contrôles (à l'exclusion des contrôles liés à des procédures judiciaires ou fiscales) et leur adaptation à la spécificité de l'activité du secteur sont effectuées, dans la mesure du possible, dans chaque département, au sein d'une « Mission Inter services de contrôle de l'Hôtellerie et de la Restauration » (MIHR) composée notamment du délégué régional au commerce et à l'artisanat, d'un membre de la MISSA (mission interservices de sécurité sanitaire des aliments) quand elle existe dans le département, du délégué régional au tourisme, ainsi que de services appelés à effectuer des contrôles auprès du secteur HCR (direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, direction régionale des douanes et droits indirects, groupement de gendarmerie, direction départementale de la sécurité publique, service départemental d'incendie et de secours, service interministériel de défense et de protection civile ...).

Cette harmonisation doit conduire :

- à une clarification des compétences et attributions de chaque service ;
- à une communication si possible partagée entre les partenaires sur les sujets abordés lors des contrôles.

### **Article 2**

Le préfet dans le département veille à réunir la MIHR en tant que de besoin et au minimum une fois par an dans l'objectif d'une harmonisation optimale des contrôles entre les services en vue de concilier au mieux :

- l'activité quotidienne des professionnels du secteur HCR et le maintien de l'image de marque du secteur ;
- l'efficacité des contrôles dans l'objectif de la protection du consommateur et, autant que faire se peut, dans le souci de préserver l'entreprise et sa clientèle.

A chaque fois que c'est possible :

- les opérations de contrôle sont menées dans la discrétion en évitant les contrôles effectués pendant les heures d'affluence de la clientèle ;
- l'administration, les professionnels et le médiateur HCR créé à l'article 4 de la présente charte apportent un soin particulier à la communication sur les contrôles afin de limiter les risques d'atteinte à l'image du professionnel concerné, de l'administration ou du secteur HCR dans son ensemble.

### **Article 3**

Une évaluation annuelle des contrôles réalisés par l'ensemble des services est effectuée dans le cadre de la MIHR. Elle porte notamment sur la manière dont les contrôles se sont déroulés afin de déterminer les évolutions possibles et de mutualiser, au niveau local, les bonnes pratiques.

Un compte rendu de réunion de ce comité est établi par les services de la préfecture à destination du médiateur HCR évoqué aux articles 4 et 5 de la présente charte et de l'ensemble des services concernés.

## **Titre II Mise en place d'un « médiateur HCR »**

### **Article 4**

Dans la perspective d'améliorer les relations entre les entreprises du secteur et les administrations avec lesquelles ces dernières sont en relation, un médiateur appartenant au secteur HCR, ou à défaut, parmi des personnalités reconnues du domaine HCR, est institué auprès du préfet du département. Il est désigné par le préfet, après concertation avec les organisations professionnelles représentatives du secteur HCR dans le département, pour une durée de 3 ans reconductible expressément.

La désignation par le préfet du médiateur HCR ainsi que son rôle d'interface et de dialogue entre les professionnels du secteur et les administrations feront l'objet d'une information étendue auprès des entreprises du secteur HCR du département.

## **Article 5**

Sur la demande d'un professionnel du secteur HCR, d'une organisation professionnelle représentative du secteur dans le département ou d'administrations, le médiateur HCR apporte son éclairage et ses conseils au professionnel ou à l'organisation professionnelle, en liaison avec les administrations concernées.

Pour ce qui regarde les questions d'ordre général intéressant la profession, le médiateur HCR facilite les relations entre les professionnels du secteur HCR du département et les administrations concernées (échanges sur la réglementation, questions générales sur l'économie ou l'organisation du secteur, etc.). Il présente les contraintes particulières des entreprises du secteur.

Il peut être appelé à tenter une conciliation ou proposer un compromis dans le cas où, à l'issue d'un contrôle, une difficulté particulière pourrait survenir ou une sanction grave être prononcée.

Les administrations répondent aux demandes d'information générale que leur adresse le médiateur HCR.

Pour sa part, le médiateur HCR répond aux demandes générales de l'administration permettant de faciliter l'application de la réglementation.

Le médiateur HCR est invité au comité de la MIRH consacré à la présentation du bilan annuel des contrôles, préparé par les services de l'administration.

Le médiateur établit un rapport annuel de son activité qu'il remet au préfet et présente à la MIHR.

## **Article 6**

Les présentes dispositions seront mises en œuvre à partir du 1er octobre 2007.

Fait à Paris, le

Madame Christine LAGARDE, Ministre de l'économie, des finances et de l'emploi

Monsieur Hervé NOVELLI, Secrétaire d'État chargé des entreprises et du commerce extérieur

Monsieur Luc CHATEL, Secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme

Monsieur Jean François GIRAULT, Président de la Confédération des Professionnels Indépendants de l'Hôtellerie (CPIH)

Monsieur Jacques JOND, Président de la Fédération Autonome Générale de l'Industrie Hôtelière Touristique (FAGIHT)

Monsieur Jacques BELLIN, Président du Groupement National des Chaînes hôtelières (GNC)

Monsieur Gérard PLOMION, Président du Syndicat national de la restauration publique organisée (SNRPO)

Monsieur Didier CHENET, Président du Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs (SYNHORCAT)

Monsieur André DAGUIN, Président confédéral de l'Union des Métiers et des Industries Hôtelières (UMIH)

---