

MARS 2011

COMMUNIQUE
DE PRESSE



Nos partenaires CQA :

- Achères
- Bezons
- CA Val de France
- CC du Pays Houdanais
- CC Seine et Mauldre
- Ermont
- Les Mureaux
- Mantes-la-Jolie
- Maisons Laffitte
- Pontoise
- PNR du Vexin Français
- Rambouillet
- Vélizy – Villacoublay
- Voisins le Bretonneux
- Association des commerçants de la galerie marchande du Bel Air à Rambouillet
- Union Versaillaise des commerçants, de l'industrie et des artisans à Versailles
- Centre commercial Leclerc à Achères
- La Poste

CHARTRE QUALITE DE L'ACCUEIL 2009/2011 :

Déjà 155 communes mobilisées, plus de 621 adhérents et 5700 audits réalisés dans les Yvelines et le Val-d'Oise

Lancée en 2003 sur les Yvelines et le Val-d'Oise, par la Chambre de commerce et d'industrie de Versailles Val-d'Oise/Yvelines, la Charte Qualité de l'Accueil (CQA) vise à améliorer le niveau de service aux clients des commerçants, prestataires de services, cafetiers, hôteliers, restaurateurs et activités touristiques. On compte aujourd'hui environ 32 000 entreprises spécialisées dans ces secteurs dans les Yvelines et le Val-d'Oise.

Suite à la proposition de partenariat initiée par la CCIV, 18 conventions ont été signées avec des communes, des communautés d'agglomération, des centres commerciaux, ainsi que deux associations de commerçants et une entreprise (cf. liste ci-contre). La notion de partenariat avec la collectivité est très importante car elle permet de maximiser la valorisation du commerce de proximité et de renforcer la légitimité du dispositif auprès des clients.

CQA - De multiples atouts pour les adhérents :

Ils disposent d'un outil **de progrès individuel et personnalisé** pour **optimiser la qualité de leur accueil, fidéliser leur clientèle**, motiver et valoriser leur équipe ! De plus, cette démarche leur garantit l'objectivité, la fiabilité et la crédibilité des résultats de l'audit réalisé par un cabinet spécialisé. Avec la Charte Qualité de l'Accueil, **les commerçants rompent leur isolement**, créent des liens locaux et **participent au développement économique de leur ville**. Enfin, chaque adhérent bénéficie d'un accompagnement complet de la CCIV pendant 12 mois.

CQA - Une démarche volontariste :

En premier lieu, c'est la mairie qui définit le périmètre géographique de l'étude : un quartier, un centre-ville ou une ville entière. Les professionnels concernés ont la possibilité de refuser l'audit qualité engagé par leur commune et sont ensuite libres d'adhérer à la CQA.

Les **audits** constituent un outil de mesure simple basé sur la visite d'un client mystère afin d'identifier les points forts et les points faibles de l'accueil des commerçants. Sur la base de 74 critères, le client mystère évalue la qualité de l'accueil physique et téléphonique.

A l'issue de ces visites, un bilan global est présenté par la CCIV lors d'une réunion d'information et de remise des résultats individuels aux commerçants. Ils **peuvent à ce moment là, adhérer à la charte** pour 2 ans et réfléchir avec un conseiller de la CCIV à un **plan d'actions personnalisé** afin d'améliorer leur sens de l'accueil.

La Charte Qualité de l'Accueil, c'est une réelle opportunité pour ses adhérents de démontrer individuellement et collectivement leur valeur ajoutée.

Adhérer c'est se distinguer !

Pour adhérer à la Charte Qualité de l'accueil, **contact CCIV:**
Corinne GARDAVOIR, 01 30 84 73 69, cgardavoir@versailles.cci.fr

Contact Presse :
Catherine BLAIN / CCIV
Tél. : 01.30.84.78.77

LA POSTE



Phébus
vous facilite la ville

TVO



Chambre de commerce et d'industrie
Versailles Val-d'Oise / Yvelines

À vos côtés, précisément.