



CHARTE

"SUR LE TOURISME D'AFFAIRES MARITIME
SUR MARSEILLE & SA REGION"

Rapporteur
Jean-Michel Roque

04/03/2009



J'ai toujours été soucieux de l'image de notre région, mais aussi, des relations entre clients et prestataires, et entre prestataires eux-mêmes. Aussi quand l'office de tourisme de Marseille, m'a demandé de réfléchir sur ce sujet, je n'ai pas hésité un instant.

Je pense que la politique contractuelle d'une charte, dans un large esprit de concertation, d'échange et de respect, peut devenir un élément clé de notre stratégie de croissance et casser les images trop longtemps stéréotypées de nos professions et de notre ville.

Cependant notre secteur demeure jeune et fragile. Face à un environnement économique difficile, nous allons vivre une période de transition qui promet d'être exigeante. Dans ces circonstances, la meilleure garantie pour les acteurs du tourisme d'affaires maritime est de parier sur nos produits et leur mise en avant, sur l'honnêteté, la réactivité de proposition, la souplesse d'adaptation, la complémentarité, le dialogue et l'engagement de tous.

A ce titre, l'adhésion des acteurs du tourisme d'affaires maritime, de Marseille et de sa région, à une vision commune, répond à des valeurs et à un art de vivre qui fondent l'identité particulière de notre région.

C'est cette exigence que traduit cette charte, qui, je l'espère sera adoptée par une grande majorité d'entre nous.

Aujourd'hui, je suis fier de vous présenter cette charte, aboutissement d'une réflexion d'un an.

Je suis persuadé qu'elle optimisera l'efficacité commerciale, technique et économique de notre secteur en faveur d'un développement durable et favorisera l'émergence d'une nouvelle philosophie touristique.

Jean-Michel Roque



SOMMAIRE

PREAMBULE

LES ARTICLES

1. PROMOTION & ACCUEIL
2. LOIS
3. SECURITE & PROTECTION
4. ECONOMIE
5. PERSONNEL
6. MATERIEL
7. ECOLOGIE
8. PATRIMOINE
9. LES OUTILS DE LA CHARTE
10. MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE

CONCLUSION

PREAMBULE

Le tourisme d'affaires maritime sur Marseille et sa région connaît depuis plusieurs années un fort développement.

Ce développement a des effets puissants positifs et négatifs sur la société, l'économie, l'écologie tant terrestre que maritime.

Les différents acteurs de ce tourisme, publics et privés de Marseille et de sa région, ont pris en compte la nécessité de mieux promouvoir cette activité touristique spécifique, de mieux l'encadrer par des règles équitables; pour pouvoir poursuivre durablement son développement, afin de garantir au client un meilleur service.

C'est dans cette idée que la Charte du Tourisme Maritime de Marseille et de sa région est en train de voir le jour.

Ce document est là pour informer et engager les acteurs du tourisme d'affaires maritime sur leurs actes et sur les causes

Ils s'engagent à soutenir cette Charte, à la mettre en pratique et à la promouvoir.

En voici les engagements :

DEFINITION :

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime de Marseille et de sa Région se définissent comme étant des personnes physiques ou morales, publiques ou privées, exerçant une activité en relation avec le monde maritime et touristique d'affaires, dans le secteur géographique du grand Marseille.

LES ARTICLES

1 PROMOTION & ACCUEIL

Les acteurs du développement touristique s'engagent à promouvoir l'image touristique de Marseille et de ses environs dans toutes les occasions, lors de leur déplacement tant professionnels que privés, sur le plan international, national mais aussi local.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime local, se doivent de réserver le meilleur accueil aux touristes et clients qu'ils reçoivent.

2 LOIS

Les acteurs du tourisme d'affaires s'engagent à trouver et fournir auprès de leurs clients tous les services possibles, dans le respect des règles déontologiques, des lois, us et coutumes.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime se doivent de respecter les lois. Ils ne doivent pas encourager les actes criminels ou considérés comme délictueux; de tout comportement ressenti comme choquant ou blessant, par les populations locales, ou encore, susceptible de porter atteinte à l'environnement local.

Les activités touristiques doivent être conduites en harmonie avec les spécificités et traditions de la région.

3 SECURITE & PROTECTION

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime, se doivent de porter attention aux clients et touristes. Garantir une protection et une sécurité optimale, tant aux personnes qu'aux biens. D'autant plus pour les personnes étrangères.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime ont la responsabilité d'expliquer et de mettre en garde, de manière simple, à leur client des risques encourus en matière de santé et de sécurité inhérents à toutes activités liées au domaine maritime. Etre conscient pour les acteurs du tourisme d'affaires maritime de leurs propres possibilités et limites, ainsi que pour leurs clients.

Les touristes eux-mêmes ont la responsabilité de chercher à s'informer et de prendre connaissance, avant même leur départ, sur les caractéristiques de leur activité qu'ils s'approprient à pratiquer et de se comporter de manière à minimiser ces risques.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime doivent s'informer au mieux du milieu maritime qu'ils pratiqueront avec leurs clients : conditions météorologiques, courants, zones interdites ou protégées, consignes de sécurité en vigueur localement...

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime doivent posséder toutes les assurances nécessaires et en concordance avec leurs activités exercées, afin que celles-ci couvrent les clients, le personnel et les matériels.

Chaque acteur du tourisme d'affaires maritime se prépare à l'éventualité à devenir lui-même un sauveteur. Il connaît les contacts à prendre pour alerter les secours et maîtrise les premiers gestes qui sauvent. Surveille son environnement lorsqu'il est en mer de manière à détecter rapidement toute anomalie ou tout danger affectant une personne en difficulté. Porte spontanément assistance, dans la mesure de ses capacités et donne l'alerte aux services spécialisés de coordination des opérations de sauvetage.

Une attention toute particulière sera portée sur les conditions, dans lesquelles peuvent s'exercer certaines activités.

4 ECONOMIE

Les acteurs du tourisme d'affaires Maritime doivent tout mettre en œuvre pour proposer à leur client les meilleures offres, de façon rapide et cohérente, répondant à leurs attentes.

Ils doivent les informer clairement sur la composition des produits et services.

Les informer de tout risque et conséquences liées à la pratique de certaines activités nautiques;

Proposer plusieurs offres complémentaires et de remplacement.

Signaler au client toute substitution d'une composante d'une manifestation susceptible de modifier sensiblement cette dite manifestation avant même l'accomplissement de cet événement.

S'agissant de la tarification :

Afficher clairement le prix global de tout produit ; ne pas escroquer les clients. Se refuser à toute entente illicite sur les prix. Adopter une politique de tarification loyale, et en particulier signaler clairement les prestations entraînant un surcoût.

S'agissant de la communication :

Eviter toute publicité mensongère ou ambiguë. Eviter les promotions commerciales s'appuyant sur la tromperie, ainsi que la vente forcée

S'agissant de la distribution :

S'abstenir de donner une fausse représentation de la disponibilité d'un produit afin d'en tirer profit.

Rechercher un juste équilibre dans les relations entre distributeurs et producteurs. Ne pas peser de façon abusive sur le référencement de produits par un revendeur.

Gestion des relations professionnelles

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime doivent remplir leurs obligations et respecter leurs devoirs, tels que définis dans les contrats ou accords mutuels et dans les délais convenus. Eviter toute manipulation destinée à profiter d'une situation professionnelle pour son bien personnel, au détriment des intérêts de son entreprise, de ses clients ou partenaires. Ne pas dénigrer directement ou indirectement ses partenaires ou ses concurrents. Rechercher un partenariat gagnant/gagnant avec le client. Avoir la capacité à gérer de façon juste et équilibrée la relation contractuelle et la révision des clauses de l'accord, si nécessaire.

Solidarité professionnelle entre membres de la charte

Etre attentif aux besoins d'informations et de conseils d'autres professionnels du tourisme d'affaires maritime, dans un esprit de solidarité.

Accepter de partager, des informations professionnelles non confidentielles, pour faire progresser les concepts et les pratiques de la profession.

Participer aux travaux de l'Association en matière de veille, d'informations et d'échanges, pour s'améliorer et contribuer au progrès des autres membres.

5 PERSONNEL

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime doivent posséder un bon niveau de culture générale, une bonne connaissance touristique et économique de Marseille et de ses environs.

Ils doivent veiller à donner une représentation honnête de leur niveau d'études, de leur formation professionnelle et de leur expérience.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime se doivent de posséder les diplômes requis, ou leurs équivalences professionnelles, nécessaire pour exercer leur activité.

Leurs diplômes ou leurs équivalences professionnelles, doivent être en concordance avec le poste occupé.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime doivent être en possession de toutes les autorisations, licences et attestation délivrées par les autorités compétentes pour pouvoir exercer leur activité.

L'emploi de personnel salarié doit se faire de façon déclarée et régulière.

Une maîtrise de 2 langues étrangères dont l'anglais est souhaitable, pour toutes personnes.

Les employeurs doivent former leur personnel tout au long de sa vie professionnelle au sein de l'entreprise.

De manière qualitative, le personnel doit être aimable, serviable et compétent.

6 MATERIEL

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime, s'ils partent en mer avec des clients, ou s'ils mettent à disposition de clients avec ou sans équipage, connaissent et maîtrisent l'engin nautique qu'ils mettent en œuvre, son état général, ses caractéristiques de tenue de mer, ses règles de conduite, ses installations de sécurité aux normes et mises à jour.

Ils doivent respecter les règles de sécurité d'embarquement minimum et maximum du nombre de passagers pour chaque type d'embarcation.

Connaissent l'état de préparation et l'expérience de son équipage et s'assure de l'équipement de sécurité individuelle adapté aux conditions de pratique de la mer.

Ils doivent veiller à ce que les embarcations, navires, voiliers...soient assurés pour les activités exercées, ainsi que pour les passagers, les marins et le matériel embarqué.

7 ECOLOGIE

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime lors de manifestations en mer veillent à ne pas jeter les débris non biodégradables par-dessus bord, évitent d'embarquer les emballages inutiles, trient les déchets à bord et les posent dans les infrastructures adaptées une fois arrivés au port et limitent la consommation d'eau douce à terre comme en mer.

Chaque acteur du tourisme d'affaires maritime incite les autorités portuaires à prendre des mesures mettant en œuvre le tri et la collecte des déchets rapportés.

Ils utilisent de préférence des détergents, produits vaisselle et antifouling naturels et biodégradables.

Le carénage des navires se fera exclusivement sur des zones équipées à cet effet.

Ils veillent à utiliser des bateaux équipés de réservoirs de stockage pour eaux noires et grises.

En mer, ils observent et signalent toute source de pollution.

Ils privilégient les corps morts et les mouillages installés par les autorités locales aux ancres forains ou mouillent de préférence sur des fonds sableux.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime doivent veiller au respect de la limitation de vitesse à proximité des îlots et des zones de vie des oiseaux, mammifères marins et poissons pour ne pas les affoler et les déranger.

Pour les observations, il est conseillé d'approcher doucement tout en conservant une distance suffisante, en limitant le temps d'étude sans imposer une présence.

En cas de débarquement sur un îlot inhabité et classé ils vérifient que celui-ci ne soit pas protégé ni interdit en période de nidification.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime doivent veiller à la limite de pêche ou de chasse à la consommation personnelle des clients et touristes et remettent en place les pierres et sables retournés.

8 PATRIMOINE

Le tourisme d'affaires maritime utilise en partie le patrimoine pour son activité, qu'il soit d'ordre naturel, architectural, artistique, archéologique, culturel (traditions, langues, artisanat, expression artistique vivante...), religieux ou coutumier.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime se doivent d'exercer leur métier dans le respect, la préservation, la valorisation de ce patrimoine, sans le travestir, l'appauvrir ou le standardiser.

Ils doivent permettre son entretien, sa protection et sa sauvegarde, par toutes formes d'actions reconnues.

9 LES OUTILS DE LA CHARTE DU TOURISME D'AFFAIRES MARITIME

Les acteurs tourisme d'affaires maritime de Marseille et sa région s'organisent au sein d'une association professionnelle libre.

Au sein de cette association ils mettent en place :

Une direction composée d'un président et d'un trésorier

Un comité composé de « sages » chargé de gérer l'ordre moral, administratif et juridique de l'association.

Une série de commissions chargées de la technique, de la communication...

L'association et la charte sont mises en valeur par des outils de communication tels qu'un site Internet, des brochures, des communiqués de presse, des films promotionnels...

10 MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE DU TOURISME D'AFFAIRE MARITIME

Tous les acteurs du tourisme d'affaires maritime coopèrent dans la mise en œuvre des présents principes et se doivent d'exercer un contrôle de leur application effective. Ils sont libres d'adhérer volontairement à cette charte. Ils se doivent d'accueillir tout nouveau postulant digne d'y figurer et répondant à tous les critères de sélection.

Les acteurs du tourisme d'affaires maritime reconnaissent le rôle des institutions internationales et nationales, ainsi que les ONG, Associations et autres établissements compétents en matière de promotion et de développement du tourisme, mais aussi de toutes les institutions locales comme le Comité Régional du Tourisme, le Comité Départemental du Tourisme et les Offices de Tourisimes des villes.

Les mêmes acteurs manifestent l'intention de soumettre, à fin de conciliation, les litiges relatifs à l'application ou à l'interprétation de la Charte du Tourisme d'Affaires Maritime sur Marseille et sa région à un organisme tiers impartial dénommé : Comité du Tourisme d'Affaires Maritime de Marseille et sa région.

Tout membre de l'Association qui se mettrait en infraction avec une disposition de la présente Charte pourrait se voir suspendu ou radié de l'Association et de la Charte.

CONCLUSION

Une telle charte sur le tourisme d'affaires maritime de Marseille et de sa région peut sembler être une utopie, tant les acteurs sont nombreux et différents dans leur métier et dans leur perception de celui ci, mais c'est en faisant avancer petit à petit les choses que Marseille évoluera, au même titre que les autres capitales régionales européennes, sans pour autant perdre son âme.

Jean-Michel Roque

PROJET NE PAS COPIER

CARRO EVENEMENTS



Jean-Michel Roque
Directeur
jmroque@carro-evenements.com
gsm : 06 60 60 24 79

Tel : 04.42.49.61.40
Fax : 04.42.49.61.41

Carro Evénements
Rue des Embruns
Carro
13500 Martigues

www.carro-evenements.com