

# CHARTRE MARSEILLE EXPERIENCE

## INTRO

L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille a pour mission de :

- promouvoir la destination Marseille, en France et à l'international,
- fédérer les professionnels du tourisme de Marseille,
- accueillir les visiteurs et vendre des produits touristiques

Dans le cadre de sa commercialisation via son site [www.marseilleexperience.com](http://www.marseilleexperience.com) et afin d'assurer le meilleur à ses visiteurs et à sa clientèle locale, l'Office de Tourisme, des loisirs et des Congrès s'engage dans une démarche qualité et a élaboré cette charte afin de garantir le niveau des prestations des différents professionnels du tourisme signataires et commercialisés via son intermédiaire.

## OBJECTIFS

Les objectifs de L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille sont ainsi :

- d'améliorer continuellement l'activité et la satisfaction des clientèles touristiques
- de renouveler la confiance des clients par une offre de services fiable et de qualité, proposée par des partenaires professionnels.
- de fédérer les professionnels du tourisme de la destination

Pour ce faire et afin de valoriser son offre, des engagements précis et très concrets sont attendus des professionnels, pour garantir un service de qualité dans chaque structure et contribuer à une dynamique collective en conformité avec les enjeux de développement durable de l'OTLCM.

Ces enjeux sont définis dans la politique développement durable jointe à la présente charte.

Parallèlement, la présente charte constitue pour les prestataires de service un outil de valorisation de leur savoir-faire et de leur professionnalisme.

# ENGAGEMENTS

## I. Conformité

- Se conformer à ses obligations sociales et fiscales
- Souscrire chaque année une assurance responsabilité civile et professionnelle et toute autre assurance nécessaire à l'exercice de son activité et en communiquer un justificatif spontanément au cours du premier mois de chaque année
- Respecter la réglementation en vigueur en application dans son domaine d'activité, notamment en matière d'hygiène et de sécurité
- Maintenir les diplômes et certificats nécessaires dans son domaine d'activité ou du personnel possédant les qualifications requises
- Garantir des conditions générales de vente conformes à la Directive n° 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, notamment en matière d'information précontractuelles au titre de l'article R. 211-4 du code du tourisme, et conformes à la réalité des prestations proposées ;

## II. Qualité de l'offre

Afin de garantir la bonne commercialisation de son offre sur le site [www.marseilleexperience.com](http://www.marseilleexperience.com), le prestataire s'engage à :

### 1. Contenu de l'offre

- Respecter une éthique de prix y compris pendant les périodes de grande affluence (vacances, manifestations ...)
- Proposer dans la mesure du possible des avantages ou tarifs famille
- Fournir des descriptifs de prestation conformes aux exigences du code de la consommation, du code du tourisme et des règles applicables à son activité
- S'engage à offrir tout au long de l'année un nombre de places à la vente afin d'assurer une disponibilité de l'activité constante
- De garantir les départs de leur activité à partir d'un minimum de personnes selon le type de d'activité proposé.
- S'agissant de produits de type visite guidée, proposer des prestations différentes du catalogue des visites guidées L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille (nom et contenu différent) et des dates de départs différentes pour les prestations couvrant les mêmes zones géographiques que les visites de L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès.

- Communiquer des informations précises (adresses) du lieu de départ de l'activité et le cas échéant les moyens de s'y rendre (transports publics, accès en véhicule personnel...)
- Communiquer les informations nécessaires à la bonne pratique de l'activité et le cas échéant sur la tenue la plus adaptée et/ou le matériel nécessaire
- Informer le client sur les catégories d'âges et les capacités physiques nécessaires

## 2. Gestion de l'offre via le système Régiendo

- Mettre à jour ses descriptifs en français et en anglais
- Tenir à jour son calendrier de disponibilités quotidiennement
- Garantir un délai de réservation le plus court possible
- Gérer les annulations des clients
- Gérer tous les surbooking éventuels en proposant une autre date au client, en l'orientant vers un autre prestataire proposant une activité équivalente, en le remboursant

## III. Amélioration de la qualité de service

Le prestataire s'engage à :

- Accueillir le client dans une tenue correcte
- Pouvoir accueillir le client dans sa langue ou à défaut en anglais.
- Prendre en charge de façon spécifique les clients présentant un handicap
- Garantir dans la mesure du possible au client un passage avec coupe file
- S'assurer que les informations fournies au client soient bien comprises.
- Avoir une attitude et un discours positif, notamment sur Marseille
- Respecter les horaires
- Veiller à la qualité des prestations proposées
- Informer au plus tôt le client sur toutes modifications éventuelles liées à son activité
- Traiter les réclamations des clients : Accuser réception dans les 72 heures et répondre dans un délai de 15 jours maximum.
- Répondre par courrier ou courriel dans la semaine à toute réclamation écrite adressée à l'établissement. Les réponses doivent être personnalisées et constructives

- Prendre en compte immédiatement toute remarque négative ou plainte émanant du client pour mettre en place des mesures correctives qui devront être engagées dans les meilleurs délais
- Améliorer les prestations et le cadre du service fourni
- Tenir compte des commentaires des clients pour faire évoluer son offre
- Améliorer en permanence l'efficacité et la qualité du service
- Former le personnel aux exigences de la présente Charte.

## IV - Engagements dans le cadre du partenariat avec L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille

Le prestataire s'engage auprès de L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille à :

- Venir présenter son offre aux équipes lors de réunion interne à chaque début de saison
- Lui fournir dans la mesure du possible toutes les informations concernant son activité (fiches produits en format PDF, visuels, format vidéos...) en français et en anglais, afin de pouvoir faire la promotion de l'activité auprès des clients
- L'informer de tout changement du contenu de son offre qui interviendrait lors des accords conclus
- L'informer des **actions existantes au sein de sa structure en matière de RSE** à savoir :
  - **Les mesures environnementales** > recyclage, réduction de la consommation énergétique, réduction des produits toxiques, limiter les émissions de gaz à effet de serre...
  - **Les mesures sociales** > qualité de vie au travail, ancrage territorial, égalité hommes/femmes, formation des collaborateurs...
  - **Les mesures économiques** > achat responsable, soutien de l'économie locale, transparence auprès des clients ...
- Autoriser le personnel de l'Office à venir prendre des photos/vidéos, recueillir des témoignages clients pour alimenter la communication de l'Office autour de son activité.
- S'engager dans l'implication d'action de promotion et de communication en fournissant entre autres des photos HD de leur activité avec crédit photo ou en mettant à sa disposition des médias dans le cadre de sa communication
- Accueillir gratuitement dans la mesure du possible les journalistes intéressés par l'activité

## V - Suivi des engagements

L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille prévoit de s'assurer de la bonne application de ces engagements lors

- De visites programmées ou inopinées : personnel de l'OT qui se présente comme tel afin d'évaluer le respect des engagements pris lors de la signature de la présente charte et de la mise en conformité des prestataires
- Visites clients mystères : l'identité de la personne qui vient visiter n'est pas dévoilée. Cette visite permet d'évaluer la qualité des services proposés

Suite à ces visites, des fiches d'évaluation dans le cadre de notre démarche Qualité Tourisme et AFNOR seront complétées

Dans le cadre des objectifs précités, et dans une volonté d'amélioration continue, L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille se réserve le droit de modifier certains critères « d'adhésion » ou de proposer de nouveaux engagements de la présente charte

*Pages paraphées, signatures précédées de la mention « lu et approuvé » avec prénom, nom et qualité, et tampon de l'établissement*

**Le Prestataire**

**L'Office de Tourisme, des  
Loisirs et des  
Congrès de Marseille**