

BUREAU DES CONGRÈS
DE METZ MÉTROPOLE

INSPIRE ME
TZ

Chartes d'accueil du tourisme d'affaires
« Metz / Amnéville-les-Thermes
Destination Affaires »

MEETING YOU
TZ

INSPIRE ME
TZ



1. Préambule

Metz, classée «station de tourisme», idéalement située aux frontières de l'Europe, ville d'art et d'histoire, inscrite sur la liste indicative de la France pour l'UNESCO, berceau de l'écologie urbaine avec Jean-Marie Pelt, ville Arts & Tech avec son label French Tech et le Centre Pompidou-Metz, pavillon bleu pour son plan d'eau et port de plaisance, s'est dotée d'infrastructures de qualité pour accueillir des événements d'importance et satisfaire tant les organisateurs que les congressistes.

Avec Amnéville-les-Thermes, lieu privilégié dans le domaine des loisirs et du thermalisme avec le casino, le pôle thermal, le zoo, une piste de ski indoor unique en Europe, le territoire est en capacité d'être d'une grande attractivité avec notamment :

- ◇ un aéroport international, à 45 minutes, le Findel à Luxembourg,
- ◇ un aéroport régional, Metz-Nancy-Lorraine à 20 minutes,
- ◇ près de 50 hôtels et résidences, principalement situés au centre de la ville et ses environs, jusqu'à Amnéville-les-Thermes, et à proximité du Centre de Congrès «Metz Congrès Robert Schuman», offrant une capacité d'hébergement de près de 2 540 chambres réparties en 4, 3 et 2 étoiles,
- ◇ un Centre de Congrès «Metz Congrès Robert Schuman», en sortie de gare TGV, au cœur de la ville, avec plus de 3 440 m² d'espaces modulables, dont un auditorium de 1 200 places,
- ◇ l'Arsenal, un lieu de rencontre de prestige en cœur de ville historique avec une capacité d'accueil de 1 300 personnes,
- ◇ les Arènes pouvant accueillir jusqu'à 4 000 places assises,
- ◇ le Galaxie d'Amnéville, pouvant accueillir des conventions de plus de 10 000 personnes,
- ◇ un centre de foires et expositions pouvant accueillir plus de 20 000 personnes/jour pour une surface de 5 500 m²,
- ◇ et bien d'autres lieux que vous pouvez retrouver dans le Meeting Planner, disponible sur le site www.inspire-metz.com, rubrique «Actualités».

2. Objectifs

Les principaux acteurs du tourisme d'affaires, réunis au sein du comité « Metz Destination Affaires » réaffirment leur projet commun, à savoir :

- ◇ mettre tout en œuvre pour faciliter la tenue de congrès à Metz et sa métropole depuis le montage de la candidature jusqu'à la réalisation de l'événement,
- ◇ pérenniser l'attractivité de Metz et de sa Métropole,
- ◇ offrir un accueil exclusif à chaque organisateur de congrès ou événement et congressiste,
- ◇ formaliser une véritable politique d'accueil des congrès,
- ◇ capitaliser sur l'expérience acquise, depuis plus de 20 ans, dans l'accueil des congrès à Metz.

3. Présentation des acteurs du tourisme à Metz, impliqués dans la démarche d'excellence de l'accueil des congrès

La Ville de Metz, Metz Métropole et les différents partenaires touristiques de la destination, cités ci-après, se sont engagés dans une démarche de valorisation de l'accueil des grands événements professionnels :

- ◇ la Ville de Metz et Metz Métropole,
- ◇ la Chambre de Commerce, d'Industrie et de Services Territoriale de la Moselle, les Offices de Tourisme des Villes de Metz, Amnéville et Thionville, le Bureau des Congrès, le Centre de Congrès, le syndicat des hôteliers, les hôtels, l'UMIH, les autocaristes, les structures culturelles,
- ◇ le syndicat des taxis représentant l'ensemble de la profession.

4. Engagements de la Ville de Metz, de Metz Métropole et de la Ville d'Amnéville-les-Thermes

La Ville de Metz, Metz Métropole et Amnéville-les-Thermes soutiennent l'activité touristique de la destination, considérant l'impact positif de l'organisation de grandes manifestations professionnelles, tant sur l'image et la notoriété de la ville que sur les retombées économiques. Elles confient à son Bureau des Congrès le développement de ce secteur et s'engagent à :

En phase de candidature :

- ◇ délivrer, en accompagnement du dossier, une lettre de soutien exprimant l'intérêt que les Villes et Metz Métropole portent à ce projet,
- ◇ faciliter la délivrance d'autorisations pour l'utilisation des aménagements municipaux (oriflammes, accès et stationnement des véhicules organisateurs ou officiels).

En phase d'accueil :

- ◇ participer au pavoisement de la ville de Metz et du site thermal et touristique d'Amnéville-les-Thermes aux couleurs du congrès,
- ◇ offrir un cocktail de bienvenue aux VIP (150 personnes minimum ou au cas par cas) avec présence des Maires des villes de Metz et Amnéville-les-Thermes, du Président de Metz Métropole ou d'un élu dans un lieu de réception d'exception,
- ◇ assurer un service de transport urbain de qualité.

5. Engagements de la Chambre de Commerce, d'Industrie et de Services Territoriale de la Moselle et de la Fédération des Commerçants

La Chambre de Commerce, d'Industrie et de Services Territoriale de la Moselle et la Fédération des Commerçants qui peuvent être sollicitées dans les processus de candidature et d'accueil de grands événements professionnels s'engagent à :

En phase de candidature :

- ◇ adresser, sur sollicitation du Bureau des Congrès de Metz, une lettre de soutien signée par le Président de la CCIT et le Président de la Fédération des Commerçants,
- ◇ organiser des rencontres avec les décideurs d'associations internationales et les principaux acteurs de l'économie locale, notamment ceux du tourisme d'affaires de Metz.

En phase d'accueil :

- ◇ mettre en avant, sur demande du Bureau des Congrès, la manifestation concernée sur le site de la CCIT, Fédération des Commerçants, UMIH, dans la partie agenda.

6. Engagements du Bureau des Congrès de Metz

Le Bureau des Congrès de Metz est un acteur essentiel du tourisme d'affaires à Metz. Il joue un rôle important pour le développement de l'activité congrès et événements d'entreprise et associatifs sur la destination MICE (Meetings, Incentive, Conferencing, Exhibitions) et met en place, en collaboration avec ses partenaires, une politique d'accueil et d'ensemblier de ce type de manifestations. Il agit en facilitateur pour les organisateurs et en fédérateur pour ses partenaires.

En phase de candidature :

- ◇ présenter les atouts de la destination, élaborer une stratégie de marketing commercial avec le comité stratégique «Metz Destination Affaires», pour attirer et recevoir les congrès,
- ◇ fédérer l'ensemble des acteurs locaux, animer et coordonner le comité «Metz Destinations Affaires»,
- ◇ apporter son aide dans sa planification en évaluant globalement sa faisabilité en fonction des sites possibles, de la configuration et de la période envisagée,
- ◇ offrir son assistance technique dans le choix d'infrastructures, de prestations de services, de lieux auprès des institutions publiques,
- ◇ procéder à la recherche d'hébergement en rapport avec les souhaits et le budget défini pour la réalisation de la manifestation,
- ◇ mettre à disposition des outils de promotion lors de la présentation de la candidature (brochures de Metz, documents techniques, plans, photos, vidéos),
- ◇ mettre en relation l'organisateur avec les prestataires locaux,
- ◇ organiser une visite d'inspection en collaboration avec les partenaires de la destination en assurant un accueil et accompagnement par un membre de l'équipe.

7. Engagements de l'aéroport Metz-Nancy- Lorraine et de la Gare SNCF Metz

Véritable porte d'entrée de la région, les aéroports, les gares de Lorraine TGV et de Metzville sont des acteurs majeurs du tourisme pour la destination Metz. Recevant plus de 1 million de passagers, ils représentent l'un des tout premiers contacts du congressiste avec le territoire de Metz Métropole. Investis dans cette responsabilité d'accueil, ces lieux s'engagent à apporter leur soutien à l'organisation de grandes manifestations.

Ainsi, les aéroports, en contribuant à l'accueil des congressistes dans le cadre du contrat de prestations de services qui régit l'utilisation des « Espaces Bienvenue », s'engagent en conséquence, à faciliter l'arrivée des touristes d'affaires.

SNCF, en collaboration avec les gestionnaires des espaces en gare Média transport, apportera son soutien à l'organisation des manifestations en facilitant les démarches auprès de Média transports pour la mise en visibilité du congrès et la personnalisation de l'accueil des congressistes. Les modalités financières seront préalablement étudiées entre Média transports et l'organisateur du congrès. Cela pourra notamment passer par :

- ◇ la mise à disposition d'«Espaces Bienvenue» pour les aéroports,
- ◇ de la signalétique aux couleurs de l'événement, fournie par le Bureau des Congrès,
- ◇ la diffusion de messages sur les espaces publicitaires et/ou écrans,
- ◇ la personnalisation de l'accueil,
- ◇ un accès facilité pour les bus assurant les transferts, sur la base des conditions tarifaires en vigueur.

8. Portée de la Charte

Périmètre d'application :

La Charte s'applique aux congrès et événements d'entreprise et associatifs nationaux ou internationaux. Par congrès, on entend toute manifestation où le participant final paie, à titre individuel ou collectif, sa participation (inscription, hébergement, prestations). Un congrès regroupe, le plus souvent, différentes sociétés ou associations autour d'un même thème.

Seuil d'application :

La Charte s'appliquera à tout événement organisé à Metz et sa Métropole, d'un minimum de 100 personnes, hébergées à Metz ou dans les environs durant au moins 2 nuitées et dans un minimum de 5 hôtels ou tout autre événement de taille moindre mais récurrent. Les demandes seront étudiées au cas par cas.

9. Durée de validité

La présente Charte s'applique pour une durée de 3 années consécutives à partir de sa signature. Six mois avant son terme, elle sera révisée par l'ensemble des partenaires pour reconduction.

10. Respect de la Charte

Le comité stratégique « Metz Destination Affaires » supervisera et garantira la bonne exécution de la Charte.

Metz, le :

28 MARS 2017

Mairie de Metz
Le Maire



Metz Métropole
Le Président



Amnéville-les-Thermes
Le Maire



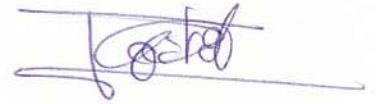
Chambre de Commerce,
d'Industrie et de Services
Territoriale de la Moselle
Le Président



Metz Évènements - GL Events
Le Directeur Général



UMIH
Le Président



Office de Tourisme
de Metz Métropole
Le Président



Fédération des Commerçants
de Metz
Le Président



SNCF
Le Directeur Régional

L'Aéroport Metz-Nancy-Lorraine
Le Directeur



Office de Tourisme
d'Amnéville-les-Thermes
Le Président



Bureau des Congrès
Le Directeur





Le Pôle Thermal d'Amnéville-les-Thermes



Le Snowhall d'Amnéville-les-Thermes



INSPIRE ME
TZ

YOU AND ME
TZ

La marque de territoire de Metz Métropole
inspire-metz.com

CHARTRE HÔTEL

Accueil des grands congrès associatifs

Préambule

La Charte Hôtels (ci-après « la Charte ») concerne exclusivement toute nouvelle manifestation organisée par les entreprises, organisations (sociétés savantes, fédérations, associations professionnelles) de plus de 100 nuitées sur une nuit au moins, impliquant des réservations sur plusieurs établissements hôteliers.

La Charte traduit l'engagement moral de ses signataires : le non-respect des engagements souscrits ne pouvant donner lieu à une quelconque sanction contractuelle ou légale.

Les objectifs de la Charte sont de :

- ◇ formaliser une politique de place attractive pour les grands congrès ou événements associatifs et corporate,
- ◇ fournir au client final une offre cohérente et consolidée afin de lui faciliter l'achat de la destination,
- ◇ garantir un portefeuille de manifestations à long terme sur la destination.

1. Validité de la charte

La présente Charte s'applique pour tous les signataires pour une durée de 3 années consécutives à partir de la date de signature.

POUR LES GROUPES :

2. Engagements des hôtels

2.1. Harmonisation de l'offre

- ◇ l'hôtelier s'engage à mettre à disposition, au-delà de 18 mois, 30 % de la capacité d'accueil de l'établissement si ce dernier compte moins de 100 chambres, et 50 % pour plus de 100 chambres selon disponibilités,
- ◇ l'hôtelier s'engage à proposer des tarifs T.T.C par chambre et par nuit, taxe de séjour en supplément,
- ◇ pour les réservations pré et post congrès sur un week-end, le meilleur tarif promotionnel sera appliqué à conditions légales,
- ◇ l'hôtelier s'engage à fournir des tarifs fermes et définitifs lorsque la demande de tarif a lieu moins de 12 mois avant la date de la manifestation. Si la demande a lieu plus de 12 mois avant la date de la manifestation, l'hôtelier s'engage à ne pas pratiquer d'augmentation de plus de 3 % par rapport au tarif annoncé,

2.2. Accueil des participants

- ◇ l'hôtelier s'engage à mettre en place une signalétique à l'image du congrès ou du salon (affiche sur le « desk ») : le Bureau des Congrès remettra aux hôtels un présentoir en plexiglass ainsi que le visuel à imprimer pour chaque événement concerné ou assurera la mise en place d'un « desk » d'accueil offert gratuitement avec la même signalétique,
- ◇ l'hôtelier s'engage à assurer la diffusion du DVD «Inspire METZ» si possible (DVD fourni par le BDC),
- ◇ l'hôtelier doit remettre au client une lettre de bienvenue «Inspire METZ» ainsi qu'une bouteille d'eau minérale pour les chambres 3 et 4 étoiles et la gratuité du wifi,
- ◇ l'hôtelier assurera l'affichage des moyens de transport dans le lobby pour accéder au congrès.

2.3. Modalités de règlement

Les modalités de règlement sont les suivantes :

- ◇ à la signature du contrat (12 à 18 mois avant la date de la manifestation), le client doit verser un 1^{er} acompte de 15 % du montant de la facture,
- ◇ 120 jours avant la date de la manifestation, le client doit verser un 2^{ème} acompte de 35 % du montant de la facture,
- ◇ 30 jours avant la manifestation, le client doit verser un 3^{ème} acompte de 45 % du montant de la facture,
- ◇ le client peut procéder au règlement du solde de la facture 30 jours après la manifestation.

Les réservations devront être réalisées avec une garantie bancaire ou un chèque d'acompte.

2.4. Conditions d'annulation de la réservation

Celles-ci sont inhérentes au règlement et conditions générales de vente des hôtels.

POUR LES INDIVIDUELS :

3. Allotements

Dans le cadre d'un congrès dont les réservations se feraient de manière individuelle, l'hôtelier se réserve le droit de diminuer les allotements de chambres selon les conditions suivantes :

- ◇ 60 jours avant la manifestation : 25 % à 30 % de l'allotement en fonction du nombre de chambres non vendues,
- ◇ 45 jours avant la manifestation : 50 % de l'allotement restant,
- ◇ 15 jours avant la manifestation : reprise des chambres non vendues par l'hôtel,
- ◇ les réservations devront être réalisées avec une garantie bancaire ou un chèque d'acompte.

4. Durée de la Charte

L'engagement du signataire est valable pour la durée de la présente Charte qui entrera en vigueur à compter de la date de signature.

Sa durée initiale sera de 36 mois, renouvelable par tacite reconduction par période d'un an.

5. Résiliation par une partie aux engagements souscrits

À tout moment, le signataire peut mettre fin à la présente Charte, en adressant au Bureau des Congrès, avec un préavis d'un mois, une lettre de résiliation de celle-ci, sans qu'aucun motif n'ait besoin d'être invoqué.

Toutefois, tout signataire ayant dûment notifié son intention de résilier ses engagements demeurera tenu au respect de ceux-ci pour l'intégralité des réservations effectuées avant la date de ladite notification.

Fait à Metz, le **28 MARS 2017**

En deux exemplaires originaux

Pour le Bureau des Congrès

Le Directeur

Les représentants des hôteliers :

Le représentant du GNC

Le représentant de l'UMIH



**MOVE WITH ME
TZ**

**INSPIRE ME
TZ**

CHARTRE AUTOCARS - TAXIS - TAMM

Accueil des événements professionnels

Contexte

Depuis 2015 la ville de Metz est classée « Station de Tourisme ».

Grâce aux investissements réalisés dans les lieux d'accueil de manifestations, notamment avec le nouveau Centre de Congrès « Metz Congrès Robert Schuman », Metz se trouve de plus en plus confrontée à des villes de plus grande taille dans la course aux grands événements. Ces derniers permettent d'assurer un portefeuille à moyen et à long terme aux sites d'accueil de manifestations, aux hôtels et aux prestataires de tourisme d'affaires. La Charte Autocars - Taxis - TAMM est réalisée dans le but d'une nette amélioration de l'offre de services de la destination.

La Ville de Metz et Metz Métropole souhaitent la mise en place d'une charte avec les entreprises de transport par autocar, les taxis et les TAMM. Cette activité est un maillon essentiel de la réussite et de la bonne tenue des événements professionnels.

En premier lieu, cette Charte présente l'avantage d'homogénéiser l'offre des entreprises autocaristes, taxis et transports en commun mais aussi d'uniformiser des aspects aussi fondamentaux que la sécurité ou la qualité de service.

En second lieu, il est à noter que la ville de Metz et Metz Métropole disposent d'une capacité d'accueil en hébergement importante mais répartie sur de nombreux établissements hôteliers éclatés sur le territoire. Cela démultiplie d'autant les besoins de transport pour le client entre ces points et lieux habituels de congrès.

Aussi, dans un contexte de plus en plus concurrentiel, il apparaît essentiel d'organiser davantage l'offre autocariste, taxi et transports en commun pour les grands événements, mais aussi de montrer un certain nombre d'avantages concurrentiels qui pourraient peser pour le décideur en terme de choix de destination : absence de fluctuations dans les tarifs sur la journée, mise en place d'une signalétique à l'image des congressistes à l'intérieur du véhicule, réductions pour les conjoints sur certaines activités touristiques, confort, qualité d'accueil, etc...

La réussite d'une telle charte passe par l'adhésion totale des entreprises de transports.

Préambule

La Charte s'applique aux congrès organisés par les associations et aux événements d'entreprises de plus de 100 participants dans la mesure où ceux-ci sont confirmés plus de 3 mois avant sa tenue.

Elle pourra être proposée aux entreprises et à tout organisme organisateur, les conditions ci-dessous étant, pour les signataires de la Charte, des conditions de vente « a minima ».

La Charte traduit l'engagement moral de ses signataires : le non-respect des engagements souscrits ne pouvant donner lieu à une quelconque sanction contractuelle ou légale.

Les objectifs de la Charte sont de :

- ◇ formaliser une politique attractive de déplacements par autocars pour les grands événements professionnels ou associatifs,

- ◇ fournir au client final une offre cohérente, consolidée et qualitative (confort, accueil, etc...) afin de lui faciliter les déplacements lors des événements professionnels et de favoriser la sécurité et la qualité de service à ces occasions,
- ◇ garantir un portefeuille de manifestations à long terme sur la destination.

1. Validité de la Charte

La présente Charte s'applique pour tous les signataires pour une durée de 3 années consécutives à partir de la date de signature.

POUR LES GROUPES :

2. Engagements des autocaristes

2.1. Harmonisation de l'offre

- ◇ l'autocariste s'engage à proposer des tarifs T.T.C par car et par transport (pour l'année 2018),
- ◇ l'autocariste s'engage à proposer des tarifs identiques sans fluctuation dans la journée pour les prestations type ci-dessous identifiées :
 - transfert simple intramuros,
 - transfert en provenance ou à destination de l'aéroport Metz-Nancy-Lorraine, FINDEL (Luxembourg), Gare d'interconnexion TGV Louvigny,
 - transfert en provenance ou à destination d'Amnéville, Nancy, ...
 - mise à disposition d'un véhicule pour une soirée.

Des partenariats seront mis en place avec les Fédérations de taxis, pour les transports individuels sur un week-end précédent ou faisant suite à un Congrès.

L'autocariste s'engage à fournir des tarifs fermes et définitifs lorsque la demande de tarif a lieu moins de 6 mois avant la date de la manifestation. Si la demande a lieu plus de 6 mois avant la date de manifestation, l'autocariste s'engage à ne pas pratiquer d'augmentation de plus de 3% par rapport au tarif annoncé. Toutefois, les articles L.211-13 et R.211-10 du Code du Tourisme permettent la répercussion des augmentations du prix du gazole. Ces articles stipulent que les prix prévus au contrat ne sont pas révisables à l'exception des coûts de transport, liés notamment au coût du carburant, à condition que le contrat (ou les conditions générales de vente) comporte une possibilité expresse de révision des prix (à la hausse ou à la baisse). Cette modification ne peut intervenir au cours des 30 jours qui précèdent la date du congrès.

2.2. Accueil des participants

Accueil dans l'autocar :

- ◇ qualité de l'accueil chauffeur, car non-fumeur, etc....

- ◇ l'autocariste s'engage à mettre en place à l'extérieur du véhicule la Marque du Territoire « Inspire METZ », à l'intérieur du véhicule, une signalétique à l'image du congrès ou du salon (affiche sur le « desk ») : le Bureau des Congrès remettra aux entreprises d'autocars le visuel à imprimer pour chaque événement concerné,
- ◇ le Bureau des Congrès mettra en place gracieusement des desk d'accueil afin d'orienter les congressistes vers le lieu de prise en charge de ces derniers, et ce pour les événements internationaux de plus de 500 participants,
- ◇ l'autocariste s'engage à assurer à l'intérieur des véhicules la diffusion du DVD «Inspire METZ» (DVD fourni par le Bureau des Congrès),
- ◇ l'autocariste met à disposition des clients des plans de la Ville de Metz et sa Métropole fournis par le Bureau des Congrès.

Accueil aux abords de l'autocar :

- ◇ les stationnements des autocars seront adaptés au nombre de congressistes amenés à être transportés et des zones spécifiques, aménagées par la collectivité, faciliteront de manière momentanée le stationnement des véhicules aux points critiques qu'il conviendra d'identifier (notamment aux gares),
- ◇ un travail mené conjointement avec les gares et les aéroports permettra un affichage facilité des emplacements et directions des zones de stationnement des autocars.

2.3. Modalités de règlement

Les modalités de règlement sont les suivantes.

Le contrat n'est réputé conclu qu'après versement d'un acompte de 50 %, 15 jours avant le début du service, sans préjudice du droit à rétractation en cas de vente à distance. Le solde du prix du transport, des prestations annexes et complémentaires, est exigible à réception de facture avant le début du service.

Les tarifs nuits seront négociables et les prix ajustés en fonction de la capacité de l'autocar.

Lorsque le transporteur consent au donneur d'ordre des délais de paiement, la facture mentionne la date à laquelle le paiement doit intervenir. Tout retard dans le paiement, après mise en demeure restée sans effet, entraîne de plein droit le versement des pénalités d'un montant au moins équivalent à une fois et demie le taux légal, telles que définies à l'article L.441-6 du code de commerce, sans préjudice de la réparation, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant de ce retard.

Le non-paiement total ou partiel d'une facture à une seule échéance emporte, sans formalité, la déchéance du terme entraînant l'exigibilité immédiate du règlement, sans mise en demeure, de toutes les sommes dues, même à terme, à la date de ce manquement et autorise le transporteur à en exiger le paiement comptant avant l'exécution de toute nouvelle opération.

2.4. Conditions d'annulation de la réservation

Lorsqu'avant le départ, le donneur d'ordre résilie le contrat, il doit en informer le transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le cas échéant, une indemnité forfaitaire sera due au transporteur égale à :

- ◇ 30% du prix du service si l'annulation intervient entre 30 et 21 jours avant le départ,
- ◇ 50% du prix du service si l'annulation intervient entre 20 et 8 jours avant le départ,
- ◇ 75% du prix du service si l'annulation intervient entre 7 et 3 jours avant le départ,
- ◇ 90% du prix du service si l'annulation intervient entre 2 jours avant et la veille du départ,
- ◇ 100% du prix du service si l'annulation intervient le jour du départ.

En cas de résiliation par le transporteur, le donneur d'ordre a droit au remboursement immédiat des sommes versées.

2.5. Excellence environnementale

L'autocariste s'engage à devenir signataire de la Charte mise en place par la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs et l'ADEME intitulée : « Objectif CO2, les transporteurs s'engagent ».

Pour signer la Charte et ainsi intégrer la démarche, le candidat devra respecter les pré-requis suivants :

- ◇ réaliser un diagnostic CO2 qui vise notamment à faire un état des lieux de sa situation, choisir le périmètre d'engagement et l'année de référence,
- ◇ définir au moins un indicateur de performance environnementale (g CO2/km et éventuellement une unité d'activité permettant d'obtenir l'indicateur g CO2/voy.km) avec un objectif de réduction à 3 ans,
- ◇ définir un plan d'actions sur une période de 3 ans (avec l'aide des Fiches actions). Il doit être élaboré autour des quatre axes de la démarche (le véhicule, le carburant, le conducteur et l'organisation des flux de transport),
- ◇ choisir au moins une action par axe étant précisé qu'à toute action retenue, devra correspondre un objectif chiffré et mesurable à atteindre dans un délai déterminé afin de pouvoir suivre et évaluer les résultats obtenus.

3. Engagements de la Fédération des taxis et des Tamm

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES :

La Fédération des taxis s'engage à :

- ◇ communiquer en permanence avec le Central Radio TAXI afin d'améliorer les services offerts et s'assurer de la pérennité de l'événement en cours,
- ◇ travailler en synergie avec les organisations chargées du tourisme : Offices du Tourisme de Metz, Moselle et Amnéville et Bureau des Congrès de Metz, Comité Régional du Tourisme.

- ◇ assister aux réunions d'information, colloques et séminaires intéressant l'action touristique,
- ◇ mettre en adéquation l'offre du syndicat des taxis et des Tamm avec l'importance de l'affluence touristique des congrès et autres événements : présence renforcée sur la plateforme aéroport Metz-Nancy-Lorraine, ainsi que sur le lieu de la manifestation.

POLITIQUE TARIFAIRE :

Les conducteurs de taxi respectent la réglementation en vigueur.

L'affichette des tarifs en vigueur doit être lisible.

Le compteur doit demeurer visible dans tous les cas.

Le prix de la course est la somme affichée au compteur, à laquelle s'ajoutent les suppléments éventuels (qui devront être indiqués au client avant la course).

Faciliter les paiements par carte bancaire, si possible.

La bonne application des conditions de délivrance de la note ; celle-ci doit être convenablement remplie, délivrée obligatoirement et spontanément pour toute course, sans minimum, à toute personne qui en fait la demande.

L'information sur le prix et le temps approximatifs de la course doit être remise sur demande du client.

4. Engagement qualité Tamm, TAXI et AUTOCARISTES

Afin de procurer le meilleur accueil possible aux congressistes, les transporteurs s'engagent à :

- ◇ apposer des affichettes de bienvenue au congrès en question, affichettes fournies par l'Office du Tourisme et le Bureau des Congrès de Metz,
- ◇ répondre de la manière la plus documentée possible aux questions posées : durée du trajet, météo probable, différentes adresses pratiques, événements festifs et culturels, sites, shopping et connaissance de l'histoire locale,
- ◇ s'efforcer de comprendre les personnes s'exprimant dans une langue étrangère,
- ◇ s'impliquer dans la recherche d'une destination imprécise ou d'une information nécessaire,
- ◇ assister l'installation des usagers, avec ouverture et fermeture des portières et manipulation des bagages dans le coffre ; une attention particulière sera portée aux personnes âgées ou à mobilité réduite,
- ◇ accepter toute course, même si elle est jugée trop courte,
- ◇ adopter une attitude et une tenue vestimentaire correcte et soignée, sans fantaisie ni négligence excessive.

5. Durée de la Charte

L'engagement du signataire est valable pour la durée de la présente Charte qui entrera en vigueur à compter de la date de signature.

Sa durée initiale sera de 36 mois, renouvelable par tacite reconduction par période d'un an.

6. Résiliation par une partie aux engagements souscrits

À tout moment, le signataire peut mettre fin à la présente Charte, en adressant au Bureau des Congrès, avec un préavis d'un mois, une lettre de résiliation de celle-ci, sans qu'aucun motif n'ait besoin d'être invoqué.

Toutefois, tout signataire ayant dûment notifié son intention de résilier ses engagements demeurera tenu au respect de ceux-ci pour l'intégralité des réservations effectuées avant la date de ladite notification.

Fait à Metz, le **28 MARS 2017**

En deux exemplaires originaux

Pour le Bureau des Congrès
Le Directeur

Pour les autocaristes :

Pour les taxis :

Pour les Tamm :

