

30/01/2018

UNECTO

CHARTRE DES ADHERENTS DE L'UNECTO



Collège exploitants | Unecto

Charte des adhérents de l'UNECTO

Collège des exploitants

La présente charte, établie par l'UNECTO, engage les adhérents du collège des « Exploitants » à adhérer aux principes ci-après. Cette charte traduit une exigence de qualité par la recherche permanente d'amélioration des prestations offertes et des relations avec les tiers. Elle symbolise également l'engagement de proposer des prestations destinées à promouvoir les territoires desservis. Forte d'une autodiscipline librement consentie entre ses membres, l'UNECTO peut ainsi assurer pleinement la représentation et la défense des intérêts de ses adhérents auprès des Pouvoirs Publics, des collectivités locales et du secteur ferroviaire.



Claude STEINMETZ, Président de l'UNECTO

RAPPEL DES FINALITES ET MISSIONS DE L'UNECTO

- L'UNECTO regroupe la plupart des chemins de fer touristiques français.
- L'UNECTO est une force de proposition et un interlocuteur actif auprès des Pouvoirs Publics.
- L'UNECTO accompagne ses adhérents sur la voie de la professionnalisation dans la perspective de la création de véritables produits touristiques, structurants à l'échelle des territoires concernés.

L'UNECTO est présente à l'occasion de salons professionnels et développe des partenariats avec les acteurs nationaux du tourisme afin de promouvoir la destination France.



DÉONTOLOGIE - RELATIONS AVEC L'UNECTO

Chaque "membre exploitant" s'engage à :

- Promouvoir l'image de l'UNECTO vis-à-vis des tiers.
- Utiliser les moyens informatiques proposés par l'UNECTO pour :
 - Participer aux échanges et discussions avec les autres membres,
 - Communiquer à l'UNECTO les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.
- Faire mention sur son site Internet de son adhésion à l'UNECTO par l'apposition du logo de l'UNECTO associé au lien hypertexte www.unecto.fr
- Réserver le meilleur accueil aux représentants, dument mandatés, de l'UNECTO,
- Solliciter, sans délai, la médiation de l'UNECTO avant toute action contentieuse et ceci dès l'apparition d'un désaccord, d'un litige ou d'un conflit avec un autre exploitant, un propriétaire d'infrastructure ou un acteur public.

SÉCURITÉ – RÉGLEMENTATION

Chaque "Membre exploitant" s'engage à :

- Répondre de façon diligente et argumentées aux sollicitations des services de contrôle,
- Se doter en permanence des moyens indispensables au maintien d'un haut niveau de sécurité,
- Autoriser l'accès gracieux des forces de l'ordre en tenue aux trains accessibles au public.

QUALITÉ

Chaque "Membre exploitant" s'engage à :

- Informer le public de façon courtoise et accueillante,
- Améliorer l'accès des personnes souffrant d'handicaps,
- Mettre en place un accueil physique dans, au moins, une langue étrangère,
- Entretenir, avec un haut niveau de propreté, les espaces et matériels accessibles au public,
- Mettre à disposition gracieuse du public un point d'eau dans les principaux points d'arrêt.



RELATIONS INSTITUTIONNELLES

Chaque "Membre exploitant" s'engage à :

- Mettre à disposition gracieuse de l'office de tourisme de son choix un espace pour afficher des informations non-marchandes relatives au tourisme local,
- Respecter la Charte de Riga, établie par la fédération européenne FEDECRAIL, relative à la préservation du patrimoine ferroviaire et dont copie est remise au signataire de la présente,
- A entretenir des relations courtoises avec les élus et les services des collectivités locales.
- S'abstenir de discréditer directement, indirectement ou par l'intermédiaire d'un média, les collectivités territoriales et les autres exploitants de chemin de chemins de fer.

INFORMATIQUE ET RESEAUX SOCIAUX

Les adhérents sont tenus de s'exprimer par des propos modérés et bienveillants sur les réseaux sociaux.

La diffusion par le signataire sur tous types de médias, et notamment sur les médias de l'UNECTO (forum, site internet, réseaux sociaux ...), de tout message dans lequel figure des éléments obscènes, pornographiques, à caractère sexuel, racistes, politiques, religieux ou qui comporterait des commentaires déplacés sur des orientations sexuelles, des handicaps ou des particularités personnelles, est proscrite.

SANCTIONS ENCOURUES EN CAS DE NON RESPECT DE LA CHARTE

En cas de non respect des engagements contenus dans la présente charte, l'UNECTO se réserve le droit de prononcer l'exclusion du signataire après lui avoir signifié les griefs qu'elle formule envers lui et dans le cas où aucune réponse jugée satisfaisante n'aurait été reçue dans un délai de 15 jours.



ADHÉSION À LA PRÉSENTE CHARTE

Je soussigné : _____ (Prénom, nom)

Agissant en qualité : _____ (Qualité du signataire au sein de la structure)

De : _____ (Nom du réseau)

Certifie, en qualité qu'adhérent à l'UNECTO ou postulant à l'adhésion à l'UNECTO, comprendre et accepter sans réserve les termes de la présente charte que je m'engage à faire respecter par toutes personnes agissant pour le compte de l'exploitation que je représente.

Fait en deux exemplaires à : _____ (Lieu)

Le _____ (Date)

Signature et cachet : _____

L'acceptation des termes de la présente charte est une condition nécessaire à l'adhésion à l'UNECTO