



Cindy GALLISSOT
Tourisme d'affaires
Direction des filières

Tél. +33 (0)3 80 28 02 90 - +33 (0)6 48 21 36 83
c.gallissot@bfctourisme.com
<http://seminaires.bourgognefranchecomte.com>
www.bourgognefranchecomte.com

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme
5 avenue Garibaldi | BP 20623 | 21006 Dijon Cedex



BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

SÉMINAIRES & EVENTS

La charte des lieux de séminaires



I. Les conditions obligatoires du référencement « Bourgogne-Franche-Comté Séminaires & Events »

1. Les services généraux.

Le prestataire s'engage à :

- 1.1 Répondre au plus vite (idéalement sous 24 heures et obligatoirement sous 48 heures), à toute demande de renseignements ou devis. Les devis doivent préciser les prestations comprises et non comprises.
- 1.2 Donner à l'avance des indications précises d'accès.
- 1.3 Apporter aide et conseil au client pour l'organisation complète de son séminaire, que les prestations demandées soient sur place ou à l'extérieur.
- 1.4 Respecter tout contrat pris avec le client, y compris les arrangements écrits pris après la signature du contrat.
- 1.5 Réserver un accueil rapide et efficace aux participants.
- 1.6 Considérer le service séminaires comme une activité à part entière méritant à ce titre un nombre limité d'interlocuteurs. Ces mêmes personnes veilleront à la mise en place et au bon déroulement du séminaire.
- 1.7 Assurer un service « sur mesure » et offrir une résolution rapide et efficace des problèmes imprévus.
- 1.8 Fournir un contact facile, régulier et chaleureux.
- 1.9 Veiller à la qualité des prestations fournies par d'éventuels sous-traitants (traiteur, animations ...).
- 1.10 Assurer, pendant les séances de travail, la protection et la tranquillité des participants notamment face aux autres activités de l'établissement.
- 1.11 Veiller au respect des horaires préalablement définis avec les clients.

2. Structure et équipement.

- 2.1 L'établissement doit avoir une bonne tenue générale (propreté, entretien courant, être aux normes)
- 2.2 La salle où se tient la réunion ne doit pas être le lieu de restauration du groupe, sauf demande contraire de l'organisateur du séminaire.
- 2.3 Chaque salle doit disposer d'un moyen d'accéder au réseau Internet haut débit / Wifi.
- 2.4 Le prestataire s'engage à mettre à disposition du client à titre gracieux un paperboard et marqueurs.
- 2.5 Il s'engage à mettre à disposition du client sur demande un vidéoprojecteur et son écran (ou mur blanc).
- 2.6 Toute demande de matériel courant devra être satisfaite en faisant appel à la location si nécessaire.
- 2.7 Les participants devront trouver à leur place stylo, bloc-notes ou feuilles de papier, bouteille d'eau et verre.
- 2.8 Le fonctionnement du matériel devra avoir été vérifié, qu'il soit en location ou non.
- 2.9 Le matériel fourni doit être conforme aux caractéristiques mentionnées lors de la réservation.

3. La restauration.

- 3.1 Un seul menu sera servi à l'ensemble des participants excepté en cas de demande particulière.
- 3.2 Au moment de la réservation, un choix parmi au minimum trois plats devra être possible*.
- 3.3 A compter de sa demande, le groupe doit pouvoir débiter le repas en moins de 30 minutes (groupe de plus de 80 personnes : 45 minutes).
- 3.4 Une pause café doit être proposée en milieu de matinée et en milieu d'après-midi. Sauf demande particulière, devront être fournis au moins café, thé, jus de fruit, eau et petits gâteaux.

4. Les loisirs.

- 4.1 Le prestataire s'engage à communiquer l'ensemble des possibilités de loisirs dont il dispose sur place.
- 4.2 Dans le cas d'un séminaire résidentiel, l'accès à l'ensemble des activités de l'établissement doit être gratuit ou compris dans le prix global du séminaire (piscine, billard,...).
- 4.3 Il s'engage à indiquer les équipements de loisirs aux alentours du lieu de séminaire. Sur demande il pourra effectuer la réservation et indiquer les possibilités de navette pour rejoindre ce lieu de loisirs.

5. Engagements vis à vis de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme.

- 5.1 Le signataire de cette charte s'engage à fournir à l'observation régionale l'ensemble des chiffres de fréquentation concernant ses activités séminaires.
- 5.2 Le signataire de cette charte s'engage à renvoyer à Bourgogne-Franche-Comté Tourisme toute information technique nécessaire à la promotion de la charte, et ce, sans relance (offres spéciales, travaux, nouveautés,...).

II. Les conditions supplémentaires Séminaire « au vert »

- L'établissement devra être situé en milieu rural, dans un village de 2000 habitants agglomérés maximum.
- L'hébergement pourra être prévu jusqu'à 25 kms autour du lieu de réunion.
- Le prestataire s'engage à proposer une offre fournie de loisirs nature aux alentours du lieu de séminaires.

III. Les conditions supplémentaires Séminaire « express' »

Le prestataire s'engage à :

- Offrir un accès en 2 heures ou moins, par route ou par rail, depuis le centre de
 - Paris
 - Alsace
 - Suisse
 - Lyon
- Fournir un menu express pour le déjeuner qui durera une heure maximum si nécessaire.

IV. Les conditions supplémentaires Séminaire « haut de gamme »

- Si l'hébergement est proposé, il doit être classé au minimum 3 étoiles nouveau classement Atout France et se situer à moins de deux kilomètres du lieu de séminaires.
- L'établissement doit avoir été refait depuis moins de 15 ans.

Le prestataire s'engage à :

- Proposer au moment de la réservation, un choix de trois menus minimum *
- Assurer la réception 24h/24 sur le lieu d'hébergement.
- Fournir un service rapide d'impression de documents (libre service possible). Les consommables pourront cependant être facturés.
- Assurer une gestion des messages (téléphone, fax...) efficace et adaptée aux besoins du client. Ce service pourra être facturé.
- Les salles de réunion devront bénéficier de la lumière naturelle.
- Si l'hébergement est proposé et lorsque l'organisateur en fait la demande, personnaliser l'accueil des clients dans leur chambre.
- Organiser si besoin un système efficace de fléchage à l'intérieur de son établissement mentionnant le nom du séminaire.
- Proposer sur demande des animations au sein de son établissement.
- Mettre à disposition un système d'occultation complet de la lumière du jour dans les salles de réunion.

**Compte tenu de leur savoir-faire gastronomique exceptionnel, les établissements distingués par deux ou trois étoiles au guide Michelin ou au Bottin Gourmand ou ayant obtenu une note supérieure à 15/20 dans les guides GaultMillau ou Champérad, peuvent s'ils le souhaitent ne proposer qu'un ou deux menus et ne pas proposer le choix entre trois plats.*

V. Les conditions supplémentaires « Séminaire de direction » (réservé aux hébergements)

Le prestataire s'engage à offrir :

- Un établissement entièrement privatisable et d'une capacité inférieure à 32 personnes.
- Un accueil privilégié 24h/24.
- Un parking fermé.
- Un service de navette vers la gare.

VI. Les conditions supplémentaires Séminaire « économique ».

Le prestataire s'engage à :

- Offrir des tarifs attractifs faisant apparaître l'un de ceux ci-dessous :
 - journée à moins de 38 euros/personne,
 - semi résidentiel à moins de 75 euros/personne,
 - résidentiel à moins de 100 euros/personne.

Le signataire s'engage à respecter intégralement la charte Bourgogne-Franche-Comté Séminaires & Events et à se plier aux éventuels contrôles du respect des différents critères établis.

Le signataire s'engage également à faire le nécessaire pour que soient validées la (les) condition(s)..... d'ici 6 mois au plus tard.

Nom de l'établissement :
.....
Fait à.....
Le.....

La direction de l'établissement
(Lu et approuvé suivi de la signature
et du cachet de l'établissement)

Fait à.....
Le.....
Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Le Président, Loïc NIEPCERON.