



**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](http://www.bourgognefranchecomte.com)

**Bourgogne-Franche-Comté Tourisme**  
5 avenue Garibaldi | 21000 Dijon



# 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.