

# CHARTRE QUALITÉ

## LIEU DE SÉMINAIRE



**CONTACT COLLECTIF TOURISME D'AFFAIRES**



**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ TOURISME**  
5 avenue Garibaldi - 21000 Dijon  
[pros.bourgognefranche-comte.com](http://pros.bourgognefranche-comte.com)

**Cindy GALLISSOT**  
Chargée de développement  
Tél. +33 (0)6 48 21 36 83  
[c.gallissot@bfctourisme.com](mailto:c.gallissot@bfctourisme.com)

# BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

## SÉMINAIRES & EVENTS

[seminaires.bourgognefranche-comte.com](http://seminaires.bourgognefranche-comte.com)



Avec le soutien financier du Conseil régional

**RÉGION BOURGOGNE FRANCHE COMTÉ**

# I. Les conditions obligatoires du référencement

## « Bourgogne-Franche-Comté Séminaires & Events »

### 1. Les services généraux

#### Le prestataire s'engage à :

- 1.1 Avoir une rubrique spécifique sur son site web pour la mise en avant des séminaires.
- 1.2 Consulter, accepter ou refuser au plus vite (idéalement sous 24h et obligatoirement sous 48 h), toute demande de renseignements ou devis du site [seminaires.bourgognefranche-comte.com](http://seminaires.bourgognefranche-comte.com). Les devis doivent préciser les prestations comprises et non comprises.
- 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 (ex. : restaurant, activité, etc...)
- 1.4 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.
- 1.5 Respecter tout contrat pris avec le client, y compris les arrangements écrits pris après la signature du contrat.
- 1.6 Fournir un contact facile, régulier et chaleureux.
- 1.7 Veiller à la qualité des prestations fournies par d'éventuels sous-traitants (traiteur, animations ...).
- 1.8 Réserver un accueil rapide et efficace aux participants.
- 1.9 Assurer, pendant les séances de travail, la protection et la tranquillité des participants notamment face aux autres activités de l'établissement.
- 1.10 Assurer un service « sur mesure » et offrir une résolution rapide et efficace des problèmes imprévus.
- 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 Les salles de réunion devront bénéficier de la lumière naturelle.
- 2.3 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.

- 2.4 Chaque salle doit disposer d'un moyen d'accéder à Internet (haut débit / Wifi / fibre).
- 2.5 Mettre à disposition du client à titre gracieux un paperboard ou tableau blanc et marqueurs.
- 2.6 Mettre à disposition du client un vidéoprojecteur et son écran (ou mur blanc).
- 2.7 Toute demande de matériel courant devra être satisfaite en faisant appel à la location si nécessaire.
- 2.8 Les participants devront trouver à disposition, dans la salle : stylos ou crayons de papier, bloc-notes ou feuilles de papier, bouteille d'eau ou carafe et verre.
- 2.9 Le fonctionnement du matériel devra avoir été vérifié, qu'il soit en location ou non.
- 2.10 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 formules ou plats devra être possible (dont une formule végétarienne).
- 3.3 A sa demande, le groupe doit pouvoir débiter le repas rapidement (moins de 30 minutes).
- 3.4 Pour un forfait journée d'étude : 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 Communiquer l'ensemble des possibilités de loisirs de cohésion d'équipe possibles sur place.
- 4.2 Dans le cas d'un séminaire résidentiel, l'accès aux activités de l'établissement doit être gratuit ou compris dans le prix global du séminaire (piscine, billard, salle de sport,...).
- 4.3 Indiquer les équipements de loisirs, ou restaurants aux alentours du lieu de séminaire. Sur demande, effectuer une réservation.

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

5.1 Disposer d'un référencement sur la base de données touristiques régionales Décibelles Data.

5.2 Porter le logo de sa marque de destination :

La Bourgogne



Montagnes du Jura



Vosges du Sud



5.3 S'abonner aux réseaux sociaux du collectif affaires BFC Séminaires & Events et son groupe privé.

Page LinkedIn



Groupe privé membre



5.4 Mettre à jour au moins une fois par an vos informations affaires sur Décibelles Data (photos de qualité, descriptif adapté avec mots clés, tarifs d'appel, etc...).

5.5 Suite à la réception de demandes, communiquer à BFC Tourisme si le séminaire s'est concrétisé ou non via l'interface de contact du site [seminaires.bourgognefranchecomte.com](http://seminaires.bourgognefranchecomte.com).

- Si oui : indiquer si possible le chiffre d'affaires généré (qui restera confidentiel).

- Si non : indiquer les raisons

5.6 Fournir à l'observation régionale l'ensemble des chiffres de fréquentation concernant ses activités séminaires globales.

## II. Les conditions supplémentaires du référencement

### 1. Séminaire « au vert, à la campagne »

L'établissement devra être situé en milieu rural, dans un village de 2 000 habitants agglomérés maximum.

L'hébergement pourra être prévu jusqu'à 25 km autour du lieu de réunion.

Proposer une offre fournie de loisirs nature sur place ou aux alentours du lieu de séminaires.

### 2. Séminaire « express, à moins de 2h30 »

Offrir un accès en 2h30 ou moins, par route ou par rail, depuis le centre de :

Paris       Strasbourg/Colmar/Mulhouse

Genève/Lausanne       Lyon

### 3. Séminaire « haut de gamme, lieu d'exception »

Si l'hébergement est proposé, il doit être classé au minimum 4 étoiles nouveau classement Atout France.

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 complets.

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.

Disposer d'un tableau connecté.

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 un totem d'accueil personnalisé avec le nom de l'entreprise.

Avoir des salles de réunion climatisées.

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.

#### 4. « Séminaire de direction, petit comité »

**Le prestataire s'engage à :**

- Privatiser son établissement entièrement si besoin.
- Avoir une capacité inférieure à 40 chambres ou personnes.
- Proposer un accueil privilégié 24h/24 pour les hébergements.
- Disposer d'un parking fermé.
- Proposer sur demande un service de navette vers la gare (soustraitance prestataire possible).

#### 5. Séminaire « écoresponsable »

- Etre labellisé « clef verte » ou « Ecolabel Européen »
- Proposer une borne de recharge pour véhicule électrique.
- Avoir une page spécifique sur son site web, présentant toutes les démarches écoresponsables.

#### 6. Séminaire « économique, petit budget »

**Le prestataire s'engage à :**

- Offrir des tarifs attractifs faisant apparaître l'un de ceux ci-dessous :
  - journée d'étude à moins de 45€/personne,
  - séminaire semi résidentiel à moins de 85€/personne,
  - séminaire résidentiel à moins de 130€/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 à partir de la date de signature de la charte.***

*A noter : cette charte pourra évoluer lors d'une visite de contrôle qui aura lieu tous les 3 ans.*

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)

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme,  
Le Président Patrick AYACHE