

*Le signataire s'engage à respecter intégralement la charte Bourgogne-séminaires 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.*

Fait à..... Le.....2005

La direction de l'établissement  
Tourisme de Bourgogne

«

»

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

Le Comité Régional du

# La charte technique

**B**ourgogne  
Séminaires



Comité Régional du Tourisme

## **I. Les conditions du socle « Bourgogne-séminaires ».**

### **1. Les services généraux.**

Le prestataire s'engage à :

- 1.1 Répondre au plus vite (idéalement sous 48 heures, week-end et jours fériés non compris) 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 réclamées 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 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.
- 2.2 Chaque salle doit disposer d'une prise téléphonique.
- 2.3 Chaque salle doit disposer d'un moyen d'accéder au réseau Internet.
- 2.4 Le prestataire s'engage à mettre à disposition du client à titre gracieux : un paperboard, un rétroprojecteur et son écran.
- 2.5 Le prestataire s'engage à fournir, si besoin sur location, un système de sonorisation adapté à la salle.
- 2.6 Toute autre demande de matériel devra être satisfaite en faisant appel à la location si nécessaire.
- 2.7 A leur arrivée, les participants devront trouver à leur place stylo, bloc-notes, petite 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 à l'hôtel, l'accès à l'ensemble des activités de l'établissement doit être gratuit ou compris dans le prix global du séminaire.
- 4.3 Le prestataire s'engage à indiquer les équipements de loisirs aux alentours du lieu de séminaire. Sur demande le prestataire effectuera la réservation et indiquera les possibilités de navette pour rejoindre ce lieu de loisirs.

### **5. Engagements vis à vis du Comité Régional du Tourisme de Bourgogne.**

- 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 (fiche de suivi à remplir).
- 5.2 Afin de vérifier si les engagements sont respectés, le signataire doit remettre au client en fin de séminaire une fiche de satisfaction qui sera fournie par le CRT et qui lui sera directement renvoyée. Le CRT adressera un double de cette fiche au signataire qui en fera la demande.
- 5.3 Le signataire de cette charte s'engage à renvoyer au CRT, au CDT et à l'office de tourisme toute information technique nécessaire à la promotion de la charte, et ce, sans relance.

## **II. Les conditions supplémentaires « Séminaires au vert ».**

- Les lieux de réunion et d'hébergement devront se trouver en milieu rural, dans un village de 2000 habitants agglomérés maximum.
- L'hébergement pourra être prévu jusqu'à vingt-cinq kilomètres 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 « Séminaires express' ».**

**Le prestataire s'engage à :**

- Offrir un accès en deux heures ou moins depuis le centre de Paris et/ou Lyon.
- Fournir un menu express pour le déjeuner qui durera une heure maximum si nécessaire.
- Etre réactif et répondre aux demandes inopinées en un minimum de temps.



**IV. Les conditions supplémentaires « Séminaires haut de gamme ».**

- Si l'hébergement est proposé, il doit être classé au minimum trois étoiles par l'administration et se situer à moins de deux kilomètres du lieu de séminaires.

**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.
- Mettre en contact avec l'organisateur un interlocuteur ayant une parfaite connaissance de l'organisation en cours de l'événement.
- Mettre à disposition des participants un accès Internet haut débit.
- 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.
- Mettre à disposition un système d'occultation complet de la lumière du jour dans les salles de réunion.
- 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 complet de fléchage à l'intérieur de son établissement mentionnant le nom du séminaire.
- Proposer sur demande des animations au sein de son établissement.

*\*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.*