

CHARTRE TECHNIQUE "SEMINAIRES ET CONGRES EN SARTHE"

Les promesses que les prestataires en séjours d'affaires s'engagent à respecter, constituent la base correspondant au mieux à la demande et aux attentes actuelles des organisateurs et des participants de séminaires et évènements d'affaires.

Les promesses concernent majoritairement la prestation de la salle de réunions qui est à la fois la spécificité du séminaire et le lieu où le groupe passe le plus de temps.

La Charte "Séminaires et Congrès en Sarthe" concerne, sur la base du volontariat, des hôtels et tous lieux de réceptions et centres de conférences adaptés.

Les prestataires qui s'engagent par cette Charte, intégreront le portail Internet spécifique ainsi que tout support promotionnel dédié au tourisme d'affaires en Sarthe. Cette participation à un moyen de promotion implique une rigueur dans la mise à jour annuelle des informations.

Les prestataires qui s'engagent par cette Charte participeront au réseau d'observation du tourisme d'affaires en Sarthe.

ACCUEIL ET SERVICES

- Le prestataire doit assurer une réponse au client dans un délai maximum de 48 heures à réception de la demande, y compris en cas de réponse négative.
- Présence d'un interlocuteur unique (avec capacité de décision) présenté au(x) responsable(s) du séminaire ou événement.
- Accueil du responsable du séminaire ou événement. Vérification du nombre de personnes réellement présentes, horaires des pauses et des repas, des animations. Confirmation des menus, besoins en matériel, fonctionnement du matériel, organisation générale sur place.
- Une signalétique à l'intérieur du bâtiment avec le nom du client doit indiquer les différents lieux de travail.
- L'ensemble des espaces et équipements, dont la présence de toilettes, doivent être propres et en bon état.

Points recommandés :

- *Mettre en place un pot de bienvenue*
- *Avoir un interlocuteur parlant au moins l'Anglais*
- *Remettre un livret d'accueil au responsable du groupe avec rooming list (séminaire résidentiel, voir aussi attribution des chambres), composition des menus et pauses, horaires prévus (pauses, menus, activités, transferts, etc..)*
- *informations pratiques, rappel consignes de sécurité, questionnaire de satisfaction...*
- *Fournir un maximum d'informations pendant le séjour des clients.*

SALLE DE REUNION

- Au moins 1 salle dédiée d'une capacité minimale de 10 personnes (avec tables)
- Mobilier composé de tables et de fauteuils ou chaises confortables (assise de longue durée) en bon état et homogène

- Equipement de base : stylo, bloc-notes, paper-board avec 3 couleurs de marqueurs (en bon état), écran projection ou mur blanc, rétroprojecteur, prises électriques en nombre suffisant, système d'affichage (panneau avec punaises ou aimants), rallonges électriques.
- Système d'occultation facile à utiliser et efficace
- Eclairage de(s) salle(s) par lumière naturelle au-delà d'une réunion d'une ½ journée.
- Accès Internet haut-débit
- Téléphone en salle avec accès direct à l'extérieur
- Vestiaires/bagagerie dans ou à proximité des salles de réunions
- Sanitaires à proximité des salles de réunions
- Mise à disposition d'eau en bouteille et de verres dans les salles

Points recommandés

- Possibilité de cloisonnement avec cloisons rigides coulissantes pour permettre la présence de salle(s) de sous-commission.
- Salles climatisées, avec contrôle de la température par les occupants
- Eclairage électrique direct et indirect de qualité, avec réglage par les occupants
- Matériel complémentaire (loué ou intégré) : ordinateur, vidéo projecteur, projecteur de diapositives carrousel, TV, magnétoscope, lecteur de DVD
- Mise à disposition de : ordinateur, télécopieur, imprimante, photocopieur
- Accès Wi-fi - Sonorisation (régie, HP, micros) sur site adapté à la taille des groupes

Le prestataire s'engage à assurer la mise en place et le bon fonctionnement des différents équipements mis à la disposition (intégrés ou loués) du client et à prévoir les mesures d'intervention rapide en cas de panne.

RESTAURATION

- Pauses servies dans la salle ou dans un espace à proximité des salles de réunions
- Les pauses doivent être proposées en milieu de matinée et en milieu d'après-midi. Elles doivent inclure au minimum café, thé, eau minérale, jus de fruit et petits gâteaux.
- Repas : temps du service et formule adaptés au temps du repas prévu par le client (2 menus doivent être proposés au moment du devis).

Points recommandés

- Si traiteur : veiller aux conditions et à la qualité des prestations fournies (repas, service, vaisselle et linge de table, etc.).
- Pauses et repas améliorés (avec ou sans supplément de prix) avec des produits régionaux
- Buffet de petit-déjeuner de qualité (résidentiels)
- Repas thématiques le soir (résidentiels)
- Présence d'un bar (résidentiels)
- Menus adaptés à des demandes spécifiques

HEBERGEMENT

- En fonction du besoin des clients : l'hébergement se fait exclusivement en chambres individuelles ou à deux lits.
Le Prestataire doit préciser le nombre de chambres de chaque type.
- Les chambres doivent correspondre aux critères du classement tourisme pour les hôtels.

- Pour les structures non classées, sont à considérer comme des éléments de confort minimums par chambre : salle d'eau (douche ou baignoire, lavabo) et wc privés, téléphone direct. La superficie par chambre doit être de 7 m² minimum pour une chambre de 1 personne et de 8 m² minimum pour une chambre de 2 personnes.
- Hors hôtellerie, le nettoyage de la chambre et la fourniture de linge (lits/toilettes) doivent être quotidiens.
- Un espace commun : salon, salle de détente doit être proposé.

Points recommandés

- *Personnaliser l'accueil des clients dans leur chambre*
- *Faire les lits, assurer la fourniture du linge de toilette*

ENVIRONNEMENT ET LOISIRS

- Le prestataire doit disposer d'un parking visiteurs proche du lieu de séminaire ou événement (maximum 100 mètres). Il doit préciser s'il est couvert ou non, indiquer le mode d'accès (carte, code, bippeur...), la capacité et la situation (plan).
- Le prestataire s'engage à communiquer l'ensemble des possibilités de loisirs dont il dispose sur place et les conditions de pratique (en libre accès ou selon le devis à établir, encadrement, conditions requises). Les équipements de sports et loisirs doivent être décrits.
- Le prestataire s'engage à indiquer les équipements de loisirs aux alentours du lieu de séminaire ainsi que les activités culturelles possibles. Sur demande le prestataire effectuera la réservation et indiquera les possibilités de navette pour rejoindre ce lieu de loisirs.
- Le plus grand soin doit être apporté à l'animation (dîner à thème, soirée animée, dansante...). Le prestataire s'engage, à la demande du client, à l'élaboration d'animations et à présenter son programme de base au client.

Points recommandés

- *Rappeler les équipements requis pour certaines activités (tenue de sport, etc.) à la charge des participants.*

PRE-QUALIFICATION DE CERTAINS SEMINAIRES ET EVENEMENTS D'AFFAIRES :

- ❖ **Séminaire et Evènement d'affaires à 1h de Paris / arrivée par TGV :**
 - Etre à une heure de Paris (gare Montparnasse - lieu de réunion)
 - Avoir une Gare SNCF-TGV à proximité
- ❖ **Séminaire et Evènement d'affaires en pleine nature :**
 - Etre en milieu rural (hors commune centre de plus de 2 000 habitants) avec un environnement de qualité (pas de nuisance visuelle, olfactive, sonore...)
 - Restauration sur site mais hors salle de réunion
 - Avoir un hébergement, une offre fournie d'activités nature dans un rayon de 25 kms
- ❖ **Séminaire et Evènement d'affaires sur un site de loisirs ou insolite :**
 - Avoir un établissement ou une salle de réunion situé sur un site de loisirs où les participants peuvent participer aux activités proposés.
 - Lieu insolite ou original.

❖ **Séminaire et Evènement d'affaires de standing :**

- Au sein d'un hébergement classé au minimum 3 étoiles par l'administration, avec une salle de réunion intégrée ou à moins de 2 kms de la manifestation professionnelle.
- Avoir une approche plus gastronomique du repas.

❖ **Séminaire et Evènements d'affaires de caractère :**

- Salle de réunion au sein d'un lieu historique et/ou de caractère (patrimoine remarquable, classé ou avec des références historiques, environnement de qualité)

❖ **Séminaire de Direction :**

- Une sélection exigeante de quelques lieux privatisables de grande qualité et de petite capacité (moins de 15 personnes) tout à fait adaptés à la tenue de séminaires de Direction. Une approche plus gastronomique doit être proposée.

*Un équipement peut se prévaloir de plusieurs de ces caractéristiques
et affirmer un positionnement.*

Modalités d'exclusion

Non respect constaté par le CDT et la CCI des éléments techniques de la charte.

**Vous voudrez bien nous retourner un exemplaire daté et signé de la Charte Technique
« Séminaires et Congrès en Sarthe ».**

Comité départemental du Tourisme de la Sarthe

19, bis rue de l'Etoile

72 000 Le Mans

Fax : 02.43.40.22.51

Tél. : 02.43.40.22.50

NOM, Prénom :.....

Equipement ou Société :.....

Adresse :.....

Fait à

Date :

Signature