



## CHARTE DE QUALITE

### AGENCES ORGANISATRICES

Le Club Morbihan Affaires réunit les acteurs de la filière qui s'engagent collectivement au développement économique du secteur, de leur activité, et de la destination. Ce club regroupe les professionnels qui portent un degré d'exigence fort au service des clients à travers une charte de qualité propre à chaque collège.

Mais au-delà d'une adhésion ou de la signature de la charte, c'est par l'engagement et l'investissement personnel de chacun des membres que Morbihan Affaires réussira à développer la notoriété et l'activité du Tourisme d'affaires dans notre département.

La Charte de Qualité du club Morbihan Affaires « Agences organisatrices » concerne, sur la base du volontariat, les prestataires suivants : agences organisatrices, événementielles et réceptives.

**L'activité MICE de l'établissement doit représenter une part significative au regard de l'activité globale.**

Les engagements portent sur de nombreux critères répartis selon les thématiques suivantes :

- \*l'activité
- \*l'accueil
- \*la promotion commerciale
- \*les supports de vente
- \*collaboration entre les membres du club

La charte de qualité constitue la base correspondant au mieux à la demande et aux attentes actuelles des organisateurs et des participants aux incentives, séminaires et événementiels d'affaires.

Les prestataires qui s'engagent par cette charte seront référencés sur le portail Internet spécifique ainsi que sur tout support promotionnel dédié au tourisme d'affaires en Morbihan. Cette participation implique une rigueur dans la mise à jour annuelle des informations.

#### **1/ L'activité**

##### **Critères obligatoires :**

- L'agence a son **siège social en Morbihan** ou **développe une part prépondérante de son chiffre d'affaires sur le territoire morbihannais**
- L'agence a **un service réceptif** avec au minimum une personne dédiée à l'activité tourisme d'affaires.
- L'agence est couverte par **une garantie financière** et **une assurance responsabilité civile professionnelle** ainsi que par **une immatriculation touristique « agent de voyages ou apparenté »**
- Avoir un statut d'entreprise assujetti à la TVA

## 2/ L'accueil des participants

### Critères obligatoires :

- Mettre à disposition et assurer une **assistance technique sur place** pendant toute la durée de l'événement qu'il organise par le biais d'un **numéro d'appel d'urgence** par exemple fonctionnant 24h/24h, 7 jours sur 7.
- Assurer un **service sur mesure** et offrir une résolution rapide et efficace des problèmes imprévus.
- L'agence doit veiller à la qualité générale des prestations fournies par l'ensemble des sous-traitants, elle s'engage à une sélection rigoureuse des prestations offertes à ses clients et à vérifier la conformité de la qualité de service offert.

## 3/ La promotion commerciale

### 3-1 L'organisation commerciale

#### Critères obligatoires :

- Répondre à toute demande de devis, même par la négative
- Répondre obligatoirement sous 48h ouvrées, à toute demande de devis ou de renseignement et à envoyer ses **propositions dans les meilleurs délais**. En cas d'impossibilité, mentionner si besoin, les délais de traitement.
- Présence d'un interlocuteur commercial unique (avec capacité de décision) ayant une parfaite connaissance de l'organisation en cours de l'événement

#### Critères recommandés :

- Permettre aux collaborateurs de perfectionner leur savoir-faire en matière de congrès-affaires via des rencontres, formations

### 3-2 Les cotations devis

#### Critères obligatoires :

- La présentation détaillée du produit avec photos et descriptif, accessibilité
- La tarification avec détails des prestations incluses dans le prix et les suppléments
- La description précise de la prestation et le déroulé chronologique (programme, horaires, plan)
- Les conditions générales de vente
- La durée de validité du devis / option

## 4/ Les supports de vente

### Critères obligatoires :

- L'agence doit avoir mis en place **une promotion spécifique**, à savoir au moins **une plaquette** de présentation **et un site Internet** dédié(s) au tourisme d'affaires
- Présentation des produits, formules séminaires, journées avec détail et photos

## 5/ Collaboration entre Membres du Club

Les adhérents du Club Morbihan Affaires sont invités, dans la mesure du possible, à collaborer en priorité avec les autres membres du club. Cette approche vise à encourager la recommandation mutuelle des services, en valorisant les membres du Club Morbihan Affaires auprès de leurs propres clients et partenaires, sans toutefois imposer cette démarche.

L'objectif est de favoriser les synergies internes et de renforcer la visibilité collective de Morbihan Affaires dans le secteur du tourisme d'affaires. Chaque membre est encouragé à intégrer régulièrement des informations sur les membres du club dans ses propres supports de communication, contribuant ainsi à la promotion des compétences et services au sein du réseau.

 **VOTRE ENGAGEMENT**

**Engagement à cette charte à nous retourner daté et signé à :**

MORBIHAN AFFAIRES

2 rue Louis de Broglie - 56000 VANNES

Tel : 02 97 42 61 60

Par mail : [bienvenue@morbihan-affaires.com](mailto:bienvenue@morbihan-affaires.com)

**NOM, Prénom :** .....

**Fonction :** .....

**Société :** .....

**Numéro de Siret :** .....

**Numéro d'immatriculation :** .....

**Adresse :** .....

**Interlocuteur Affaires :**

**Tel :** .....

**Mail :** .....

**Site Web :** .....

**Fait à :** .....

**Date :** .....

Signature

