



CHARTRE DE QUALITE

HEBERGEURS

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 de Morbihan Affaires « Hébergeurs » concerne les prestataires suivants : hôtels, villages vacances, hébergements insolite, ...

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 :

- * les salles de réunion
- * la restauration
- * L'accessibilité
- * l'accueil
- * la promotion commerciale
- * les supports de vente
- * collaboration entre membres du club

La charte de qualité constitue la base correspondant au mieux à la demande et aux attentes actuelles des organisateurs de séminaires.

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/ LES SALLES DE REUNION

Critères obligatoires

- Au moins 1 salle d'une capacité minimale de 10 personnes (avec tables et chaises)
- Sanitaires à proximité des salles de réunion
- Vestiaires / bagagerie dans ou à proximité des salles de réunion
- Mobilier composé de tables et de fauteuils ou chaises confortables, en bon état
- Toutes les salles doivent disposer du Wifi
- Equipement de base : paperboard et feutres, écran de projection, vidéo projecteur
- Présence de prises électriques en nombre suffisant avec rallonges si nécessaire
- Matériel complémentaire : système de visioconférence, sonorisation (micro...), ordinateur portable, TV, estrade et pupitre, intégré ou loué
- Pas de matériel entreposé encombrant la salle
- Assurer la mise en place et le bon fonctionnement des équipements, qu'ils soient fournis sur place ou loués

-
- L'ensemble des équipements et espaces, dont la présence des toilettes, doivent être propres et en bon état
 - La salle où se tient la réunion ne doit pas être le lieu de restauration sauf si demande du client
-

Critères recommandés

-
- Salles climatisées
 - Eclairage des salles par lumière naturelle
 - Présence d'un système d'occultation de la lumière du jour, facile à utiliser et efficace
 - Avoir le souci du respect de l'environnement dans le choix des équipements et des fournitures
 - Assurer l'assistance technique sur place
-

2/ LA RESTAURATION

Critères obligatoires

-
- Mise à disposition d'eau et de verres dans la salle
 - Pausas servies dans la salle ou dans un espace à proximité des salles de réunion
 - Pausas proposées en milieu de matinée et/ou en milieu d'après-midi
 - Les demandes particulières (régimes alimentaires...) doivent pouvoir être satisfaites
-

Critères recommandés

-
- Repas thématiques (résidentiels)
 - Pausas améliorées sur demande (avec ou sans supplément) avec des spécialités régionales ou produits locaux
-

3/ L'ACCESSIBILITE

Critères obligatoires

-
- Le prestataire doit disposer d'un parking ou en proposer un proche du lieu de séminaire (maxi 100m), préciser si celui-ci est couvert ou non, privé ou public, payant ou non, indiquer le mode d'accès (carte, code d'accès, bipeur), la capacité et la situation (plan)
-
-

4/ L'ACCUEIL DES PARTICIPANTS

Critères obligatoires

-
- Accueil personnalisé des participants, présence d'un interlocuteur unique (avec capacité de décision) présenté au responsable du séminaire sur place
 - Une signalétique personnalisée à l'intérieur du bâtiment, avec le nom du client indiquant les différents lieux de travail (si souhaité par le client)
 - Vérification et confirmation avec le responsable du groupe du nombre de participants présents, des besoins en matériel et de son fonctionnement, des horaires et animations, de l'organisation sur place.
 - Si séminaire résidentiel, vérification de la rooming list avec le responsable du groupe, attribution des chambres selon les besoins de l'entreprise et la typologie des participants (si chambres non standardisées)
-

5/ LA PROMOTION COMMERCIALE

5-1 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. Mentionner si besoin, les délais de traitement.
- Contact avec un interlocuteur commercial unique (avec capacité de décision)
- Apporter aide et conseil au client pour l'organisation complète de son séminaire, que les prestations soient sur place ou à l'extérieur

Critères recommandés

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

5-2 Les cotations - devis

Critères obligatoires

- La présentation du ou des établissement(s) avec photos, accessibilité
- La tarification séminaire avec détails des prestations et suppléments
- La description précise de la prestation et le déroulé (programme) ainsi que la liste du matériel compris ou disponible (sur demande ou à louer)
- Les conditions générales de vente
- La durée de validité du devis / option

6/ LES SUPPORTS DE VENTE

Critères obligatoires

- Disposer d'une **documentation commerciale spécifique** comprenant :
 - Présentation de l'établissement, avec photos
 - Description des salles de réunion, avec plans (en U, conférence...)
 - Formules séminaires (forfait journée d'étude, semi résidentiel et résidentiel)
 - Liste du matériel disponible sur place et compris dans la prestation
 - Autre matériel disponible sur demande ou à louer
 - Plan d'accès et plan de situation de l'établissement
- Préciser classement et nombre de chambres
- Préciser si restauration sur place ou non, avec menu type, carte ou liste des traiteurs agréments
- Disposer d'un site internet avec pages dédiées, visibles dès la page d'accueil, avec documentation commerciale spécifique séminaires-affaires reprenant les éléments mentionnés ci-dessus

Critères recommandés

- Liste simplifiée des activités externes pouvant être proposées dans un forfait ou à la carte
- Documentation en plusieurs langues (dont l'anglais)
- **Avoir un statut d'entreprise assujetti à la TVA**

7/ 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 TOURISME

2rue louis de Broglie - 56000 VANNES CEDEX

Tel : 02 97 42 61 60

Fax : 02 97 42 71 02

Par mail : bienvenue@morbihan-affaires.com

NOM, Prénom :

Fonction :

Société :

Numéro de SIRET :

Adresse :

.....

Interlocuteur Affaires :

Tel :

Fax :

Mail :

Site Web :

Fait à :

Date :

Signature