

La charte du réseau « Ain, Séminaires et Congrès »

Mise en application de cette charte à compter du 1^{er} janvier 2026 pour tous les membres.

Contexte

L'Ain dispose d'une offre pertinente sur le marché du tourisme d'affaires à proximité de bassins économiques à fort potentiel ainsi que les dessertes routières et les infrastructures de transport (TGV – aéroports) qui constituent des éléments extrêmement porteurs sur ce secteur d'activité.

Dans un contexte très concurrentiel, il est toutefois indispensable de structurer une offre coordonnée autour des principaux acteurs des territoires (Ainterexpo, Divonne-les-Bains, Vonnas...).

C'est la raison pour laquelle, le Conseil départemental de l'Ain a missionné Aintourisme pour structurer et fédérer une offre Tourisme d'Affaires représentative et identitaire du département de l'Ain.

Carte d'identité

Le réseau est fédéré par Aintourisme, Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, dont le siège social est situé 34, rue Général Delestraint – CS90078 – 01002 Bourg-en-Bresse Cedex et s'adresse aux acteurs touristiques du département de l'Ain ayant la capacité à accueillir cette clientèle spécifique et ayant son siège social dans l'Ain.

Peuvent être membres du réseau, les acteurs touristiques répondant à la définition du Tourisme d'Affaires :

Le tourisme d'affaires implique les voyages à visée professionnelle. Seuls les déplacements intégrant au moins une nuitée à l'extérieur du domicile du professionnel, seront considérés comme du tourisme d'affaires en intégrant des dépenses de transport, d'hébergement, de restauration et d'activité.

Selon la segmentation suivante :

- Hébergeurs avec salles de réunion,
- Centre de congrès,
- Espaces de réception,
- Sites touristiques disposant d'au moins une salle de réunion et d'un service de restauration (interne ou externe) et / ou d'hébergement in situ ou à proximité immédiate,
- Autocaristes et autres transporteurs,
- Traiteurs (prioritairement ceux adhérant à la marque Saveurs de l'Ain),
- Prestataires de loisirs dans le cadre d'un séminaire d'entreprise, domiciliés dans l'Ain ou un département limitrophe s'il y a une carence dans l'Ain (team-building, incentive, ...),
- Spécialistes du son et de l'image.

Le réseau couvre l'intégralité du département de l'Ain.

Modalités d'admission

L'admission d'un membre sera décidée par un comité de sélection composé de différents professionnels reconnus, membres du CA d'Aintourisme ou représentants de la profession.

Le responsable de la filière « tourisme d'affaires » prévoira au moins une visite ou rencontre au préalable, afin de monter le dossier de candidature composé de :

- la charte d'adhésion,
- la grille d'évaluation,
- de photos prises par le responsable de la filière lors de la visite du site, le cas échéant.

Ce comité se réunira régulièrement pour statuer sur les demandes en cours.

Dans une volonté de sensibilisation et d'amélioration continue, Ain Séminaires et Congrès encourage ses membres à adhérer à la charte du tourisme durable, déployée par Aintourisme. Lors de la demande d'adhésion, les candidats sont invités à remplir cette charte, sans que sa validation ne conditionne leur entrée dans le réseau. Cet engagement volontaire permet de valoriser les bonnes pratiques et de favoriser une démarche responsable au sein de notre réseau.

La charte « Ain, Séminaire et Congrès » s'applique pour une durée de 3 ans, à compter de la date de la signature.

En cas de changement par rapport à la grille d'évaluation, le membre doit la compléter soi-même et la transmettre au plus tôt au responsable de la filière tourisme d'affaires pour validation.

Toute adhésion actuelle ou future devra comporter la charte d'adhésion signée, la grille d'évaluation complétée et de photos du lieu ou du service.

L'adhésion au réseau est à 139€ net par an.

1. Les axes de travail issus du livre blanc du tourisme

En intégrant cette démarche, un travail collectif est alors engagé autour de ces 4 axes :

- 1^{er} axe : Accroître l'attractivité de l'Ain sur le marché affaires
- 2^e axe : Consolider, développer et animer le réseau
- 3^e axe : Adopter une stratégie de promotion BtoB plus ciblée
- 4^e axe : Favoriser la structuration de territoires d'accueil d'événements de type mini congrès / congrès

2. L'objectif commun aux membres du réseau

- Développer le tourisme d'affaires afin de générer plus de chiffres d'affaires en mettant tout en œuvre pour faciliter la tenue de congrès, séminaires résidentiels, réunions d'entreprises, événements dans l'Ain, depuis l'appel d'offre jusqu'à la réalisation de l'événement.

Le membre doit apporter des offres qui permettent de compléter une programmation dans le cadre de séminaires (dont ceux résidentiels), de salons et/ ou de congrès.

3. Les missions du réseau

- Accompagner la conception de nouvelles offres innovantes / différenciantes et qualitatives
- Créer des synergies entre les différents acteurs de la démarche et favoriser l'échange d'expérience entre professionnels
- Partager une stratégie marketing commune en menant des actions de promotion commune (avec une mutualisation des coûts)
- Suivre la satisfaction des clients MICE
- Partager la veille sectorielle

4. Les cibles de clientèle

Profils de clientèle	Origine géographique
Entreprises et institutions Aindinoises pour des séminaires et de l'incentive	Ain
Entreprises régionales, incentive et événements d'entreprises (Assemblée générale, lancement de marque...)	Départements limitrophes, Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Est, Bourgogne Franche Comté
Fédérations professionnelles, sièges sociaux...	Paris
Entreprises Suisses	Genève, Bâle, Lausanne et Zurich notamment
Agences événementielles	France
Voyageurs d'affaires	France

5. Les engagements des membres

Chaque membre s'engage vis-à-vis des clients à :

AVANT LE SEJOUR

- Démontrer une souplesse organisationnelle indispensable pour apporter la réponse la plus adaptée à la demande de la clientèle tourisme d'affaires,

- Accuser la réception de la demande dans les horaires d'ouverture dans les 24 heures qui suivent pour demander des compléments d'information au contact si besoin,
- Être réactif et répondre dans les 72 heures maximum sous forme d'un devis à une demande précise, en fonction des jours ouvrés,
- Organiser des suppléances pour un service client en continu,
- Mettre à disposition un interlocuteur unique bien identifié (et son suppléant) au sein de la structure avec une expérience significative pour un conseil et suivi permanent du client tout au long de la manifestation,
- Avoir un document de présentation spécifique de l'offre tourisme d'affaires de votre structure ou à minima la fiche descriptive mise à disposition par Aintourisme,
- Améliorer la mobilité interne au territoire en valorisant les transports en commun, le cas échéant, pour éviter la prise de véhicules individuels.

PENDANT LE SEJOUR

- Avoir du matériel adapté (vidéo projecteur, wifi,...)
- Être en capacité de répondre aux attentes de son client par une écoute attentive, lui assurer un accueil convivial et professionnel et tout mettre en œuvre pour lui procurer une ambiance de travail chaleureuse et constructive,
- Mettre à disposition un kit d'accueil client fourni par Aintourisme : la documentation touristique (carte et guide touristiques),
- Présenter un répertoire de services type conciergerie pour les hébergeurs, les espaces de réception et les centres de congrès,
- Proposer un véritable service de qualité en fournissant au client l'ensemble des équipements nécessaires au bon déroulement de sa manifestation,
- Être un véritable ambassadeur de l'Ain pour son client, savoir le conseiller en lui recommandant les bonnes adresses et les lieux intéressants à ne pas manquer et correspondant à sa demande et favoriser la mise en relation avec les membres du réseau,
- Mettre en avant l'offre de loisirs de proximité et notamment évoquer le Pass'Découvertes de l'Ain pour inciter à un retour des clients pour un séjour d'agrément,
- Mettre à disposition la brochure départementale du tourisme d'affaires au contact organisateur (lien Calaméo) et relayer l'adresse du site web départemental,
- Proposer éventuellement des cadeaux d'affaires en lien avec des produits locaux dont ceux alimentaires (ex. Saveurs de l'Ain).

APRES LE SEJOUR

- Envoyer le questionnaire de satisfaction au client, propre au tourisme d'affaires et mise en place par Aintourisme, pour récupérer le NPS (Net Promoter Score).

Chaque membre s'engage vis-à-vis des autres membres à :

- Répondre à toutes sollicitations (demandes de tarifs, de disponibilité, etc.,) d'un membre du réseau dans les 24 heures, suivant les horaires d'ouverture,
- Jouer la carte du réseau en cas d'impossibilité de répondre à une demande client et le renvoyer auprès des autres membres et / ou à Aintourisme pour un relais,
- Privilégier les professionnels du département de l'Ain pour toute prestation qu'il ne peut pas fournir lui-même.

Chaque membre s'engage vis-à-vis d'Aintourisme à :

- Tenir à jour ses données dans Apidae, via son Office de Tourisme,
- Afficher son appartenance au réseau sur son site web (en intégrant notamment un lien direct),
- Participer aux groupes de travail mis en place par Aintourisme,
- Reverser 5% de commission sur le montant total du dossier, dans le cas où le contact qualifié a été transmis par Aintourisme et que le contrat se fait en direct entre le membre du réseau et le client (une convention au cas par cas sera signée en ce sens).
- Signer la convention complémentaire avec le Service de Réservation d'Aintourisme pour permettre la vente packagée d'offres (commission dans ce cas de 7.5% du montant total)
- Mener des opérations commerciales communes et participer ensemble à des salons dédiés aux opérateurs MICE, en fonction des moyens financiers et humains du membre,
- Informer Aintourisme de toute modification ou évolution liée à l'activité affaires au sein de sa structure (changement d'exploitant, évolution des prestations ou services affaires, ...),

- Transmettre régulièrement à Aintourisme des informations sur la vie de sa structure et son activité tourisme d'affaires : actualités, événements organisés, newsletters, nouveautés, photos, vidéos...
- Confier à Aintourisme la demande client, en cas de demande de package incluant des fournisseurs extérieurs, dans le cas où le membre ne soit pas immatriculé directement par Atout France,
- Faire un retour régulier à Aintourisme sur les contrats concrétisés via le site Internet départemental,
- Répondre au baromètre annuel et aux différentes notes de conjonctures demandés par Aintourisme,
- Mettre à jour sa grille d'évaluation en fonction de l'évolution de son offre en cas de besoin,
- Suivre la page LinkedIn dédiée au réseau et republier certains posts,
- Mettre en avant les spécificités de la destination en matière de découverte culturelle ou sportive du territoire et des produits du terroir,
- Être aux normes de sécurité et accessibilité imposées par l'administration,
- Disposer d'une assurance adaptée,
- Être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle,
- Respecter les consignes gouvernementales lors de crise sanitaire, pandémie,
- Veiller au professionnalisme de son personnel en le formant régulièrement aux évolutions du tourisme d'affaires.

Aintourisme se réserve le droit de radier un membre, après avis du comité de sélection, si un manquement aux engagements cités ci-dessus est relevé.

6. Les engagements d'Aintourisme :

Aintourisme s'engage vis-à-vis des clients à :

- Mettre à disposition un support promotionnel présentant la richesse de l'offre,
- Accuser la réception de la demande dans les 24 heures, durant les jours ouvrés, et indiquer un délai de traitement maximal,
- Être réactif et répondre dans les 72 heures sous forme d'un devis,
- Assurer le suivi du dossier,
- Organiser des suppléances pour un service client en continu,

Aintourisme s'engage vis-à-vis des membres à :

- Coordonner et animer le réseau
- Organiser 2 réunions par an en invitant l'ensemble du réseau,
- Visiter les lieux / découvrir les offres des nouveaux membres, avant intégration dans le réseau, et émettre un avis en se basant sur la grille d'évaluation propre au réseau,
- Expliquer le fonctionnement du réseau et les engagements respectifs,
- Accompagner le développement durable des offres et sur des marques nationales (ex. Destination d'excellence),
- Mettre à disposition un baromètre annuel,
- Partager la veille du secteur,
- Accompagner la conception de nouvelles offres innovantes / différenciantes,
- Elaborer ensemble une stratégie marketing,
- Mener des actions de promotion commune en mutualisant les coûts,
- Réaliser un bilan par action.
- Promouvoir l'offre du réseau
- Mettre à disposition des outils : site Internet, brochure,
- Proposer un plan d'actions de Promotion/Communication : achats d'espaces dans des supports spécialisés, newsletters, campagnes digitales, salons professionnels...
- Accompagner la création de nouvelles offres packagées,
- Produire du contenu pour une mise en avant des différents séminaires reçus (témoignage client, déroulé...),
- Organiser des éductours pour mieux connaître les offres pour favoriser l'échange d'expérience,
- Suivre la satisfaction des clients MICE,
- Animer une page LinkedIn dédiée au réseau « Ain, Séminaires et Congrès » et mettre en avant le membre au moins une fois dans l'année via un post dédié.