



## **CLUB TOURISME D'AFFAIRES DE LA CHARENTE-MARITIME**

Dans le cadre du **Schéma Départemental de Développement Durable du Tourisme** pour la période 2007-2011, le **Comité Départemental du Tourisme de la Charente-Maritime** a créé le **Club Tourisme d'Affaires** afin de promouvoir et valoriser l'offre du département tout en fédérant les principaux acteurs de ce secteur.

Après une première action test de promotion engagée en 2007, l'année 2008 est consacrée à l'identification de l'offre du département de la Charente-Maritime grâce à l'élaboration d'outils de qualification qui ont permis ensuite de mener un travail de recensement et sélection précis des établissements.

L'année 2009 est maintenant consacrée à la promotion de cette offre sélectionnée, en particulier sur internet via le site [www.congres-seminaires.fr](http://www.congres-seminaires.fr) dédié au tourisme d'affaires en Charente-Maritime.

### **Le Positionnement :**

Valoriser l'atout Congrès/Séminaires à taille humaine et se positionner comme une destination soucieuse de son environnement

### **Le Marché :**

Français (correspond aux marchés prioritaires du CDT)

### **Les Cibles de clientèles :**

Prescripteurs de voyages d'affaires et les entreprises.

### **Les Moyens de promotion :**

Création d'1 site internet spécifique accompagné d'un plan de E-promotion (2009)

### **La Méthodologie :**

Des outils de qualification : 4 types de structures identifiées, 4 grilles de 50 critères, 1 charte de qualité.

### **La Composition :**

1 comité de pilotage, 50 établissements sélectionnés dont 37 membres actifs;

### **Les Objectifs :**

Faire de la Charente-Maritime une destination du Tourisme d'affaires

Etre un apporteur d'affaires pour les professionnels du tourisme d'affaires

Intégrer le plan qualité Tourisme



## 1 - les types de structures identifiés

Quatre catégories » ont été identifiées :

- les palais et centre de congrès.
- les hôtels et hôtels restaurants,
- les lieux évènementiels
- les campings 4\*, villages de vacances et résidences de tourisme.

## 2 - les outils de qualification

En fonction des catégories d'établissements ont été élaborés :

- des critères minimum
- 4 grilles de 50 critères
- une charte de qualité

## 3 – les engagements des membres du Club Tourisme d’Affaires

- une charte de qualité signée par l'ensemble des établissements sélectionnés dont voici les principaux engagements :

- Remplir les critères légaux et réglementaires liés à son activité (classement, sécurité, hygiène...)
- Offrir une qualité de service optimale en fournissant aux clients l'ensemble des équipements nécessaires au bon déroulement de toutes manifestations professionnelles
- Démontrer une souplesse organisationnelle indispensable pour répondre à la demande de la clientèle du tourisme d'affaires
- Désigner l'interlocuteur en relation avec le client pour les prestations « affaires »
- Créer et diffuser des supports de communication de qualité

## 4- le fonctionnement du Club

### 1- Composition du Club Tourisme d’Affaires

→ **Le comité de pilotage :**

Le Club est administré par un comité de pilotage composé du Comité Départemental du Tourisme et des différents intervenants du secteur du tourisme dont l'activité est concernée par le développement du tourisme d'affaires, tels que définis dans le Schéma Départemental de Développement Durable du Tourisme.

Pour chacun des pôles, les membres actuels sont les suivants :

- 1 représentant de chaque Club Hôtelier
- 1 représentant de chaque Office de Tourisme
- 1 représentant des Chambres de Commerce et d'Industrie de La Rochelle et de Rochefort
- 1 ou plusieurs représentants de chacune des catégories identifiées de l'offre sélectionnée à savoir les hôtels, les lieux évènementiels, les campings ou villages vacances et les centres ou palais des congrès du département.



- **le rôle du comité de pilotage :**

Le Comité de pilotage a pour mission principale l'élaboration du plan d'actions du Club Tourisme d'Affaires dont l'objectif est de promouvoir l'ensemble de l'offre de tourisme d'affaires du département. Il décide des actions de développement, d'observation, de promotion et de communication intéressant son objet mais également de toutes actions visant à améliorer la qualité des prestations proposées par ses partenaires et à renforcer la promotion touristique du tourisme d'affaires dans le département.

Le Comité de pilotage se réunit aussi souvent que l'intérêt du Club l'exige et au moins une fois par semestre.

- **le rôle du Comité Départemental du Tourisme :**

Le CDT de la Charente-Maritime a pour mission d'animer le réseau de professionnels que constitue le Club Tourisme d'Affaires. Il s'engage à développer l'échange d'information entre les membres du club et à mettre en place une synergie visant à coordonner les actions des prestataires du tourisme d'affaires dans le département.

Le CDT participe à la promotion de l'ensemble des prestations composant l'offre sélectionnée auprès des acteurs économiques privés et institutionnels.

Le CDT intervient également dans la sélection de nouveaux membres du Club grâce aux outils de qualification validés par le comité de pilotage.

Il gère et met en œuvre la promotion de l'offre sélectionnée sur tous les supports (brochure, site Internet, salons, e-marketing, accueil presse).

Le CDT, par l'intermédiaire de l'Observatoire du Tourisme, s'engage à mettre en place un suivi de l'activité du tourisme d'affaires dans le département grâce à la collaboration de l'ensemble des membres du Club.

→ ***L'offre de tourisme d'affaires de la Charente-Maritime***

A l'initiative du Club Tourisme d'Affaires, la démarche de recensement a permis d'identifier les différentes structures composant l'offre du tourisme d'affaires. L'offre sélectionnée regroupe différentes catégories d'établissements :

- les hôtels&hôtels-restaurants,
- les campings, villages vacances, résidences de tourisme,
- les lieux événementiels, touristiques ou ludiques,
- les centres ou palais des congrès.


D'autres catégories de prestataires (agences événementielles, bateaux-croisières, traiteurs,...) pourront venir compléter l'offre sélectionnée en fonction de la cohérence de leurs produits avec la charte de qualité du Club.

Le Club Tourisme d'Affaires distingue deux catégories de partenaires :

- « les établissements recensés et sélectionnés »
- « les membres actifs »

***« Les établissements recensés et sélectionnés »***

Ce sont les établissements qui ont été sélectionnés par le Club Tourisme d'Affaires suivant l'audit réalisé par le CDT grâce aux grilles de qualification. Ils font partie des structures qui n'auront pas souhaité participer au financement du plan d'actions de promotion proposé par le Club et seront alors



recensés dans l'offre du tourisme d'affaires départementale. Ils apparaîtront de ce fait sur le site Internet (ou autres outils de communication) sous forme de liste (sans photos ni descriptifs détaillés).

### **« Les membres actifs »**

Les membres actifs sont l'ensemble des professionnels proposant des prestations à destination de la clientèle du tourisme d'affaires ayant fait l'objet d'une sélection par le CDT validée par le comité de pilotage du Club Tourisme d'Affaires de la Charente-Maritime et ayant payé une participation forfaitaire annuelle.

Pour être intégré en tant que membres actifs du Club Tourisme d'affaires, chaque prestataire s'engage à respecter tous les points de la charte qualité.

En tant que membre actif, ces établissements seront systématiquement mis en avant sur les différents supports de promotion. Ils sont les partenaires privilégiés pour la promotion du tourisme d'affaires dans le département.

## **2- Les modalités de fonctionnement**

→ La participation financière annuelle pour le plan d'actions approuvé par le comité de pilotage sera partagée entre le CDT (50%) et les membres actifs (50%)

→ L'ensemble des prestations des membres actifs ou partenaires sera présenté sur les supports de communication et promotion sous réserve du paiement de la participation forfaitaire annuelle.

→ Les établissements sélectionnés dans l'offre de tourisme d'affaires du Club mais ne souhaitant pas répondre aux participations financières seront uniquement intégrés dans le recensement et dans les bases de données départementales.

→ Certaines actions de promotion spécifiques du Club pourront être uniquement réservées aux membres actifs.