

Date de convocation :
Le 07 octobre 2016

Nombre :
- délégués titulaires : 18
- de présents : 08
- de votants : 08

- délégués suppléants : 14
- de présents : 1
- de votants : 1

N° d'inscription de l'acte
soumis à l'obligation de
transmission au Représentant
de l'État :
II/032/16

Secrétaire de Séance :
M. Pierre LABONTÉ

Nos Réf : PL/IC

OBJET : Valenciennes Congrès
Business Club.

Ainsi fait et délibéré en
séance les jours, mois et an
susdits.
La Présidente,
Élisabeth GONDY



La Présidente :
-Certifie sous sa
responsabilité le caractère
exécutoire de cet acte ;
-Informe que la présente
délibération peut faire
l'objet d'un recours devant le
tribunal administratif dans un
délai de 2 mois à compter de
sa date de réception en Sous-
Préfecture.

L'an deux mille seize, le 19 Octobre à dix-huit heures, le Comité de Direction s'est réuni en session ordinaire sous la présidence de Madame Élisabeth GONDY, Présidente, suite à la convocation qui lui a été faite le 07 octobre 2016.

Étaient présents (09) :

Mme Élisabeth GONDY ; Mme Geneviève MANNARINO ; M. Grégory LELONG ; Mme Renée STIÉVENART ; M. Didier JOVENIAUX ; M. Guy HUART ; M. Joël SOIGNEUX ; M. Vincent HADOT ; Mme Gwenaëlle VANDEVILLE.

Absents excusés : (08)

Mme Denise CAPPELLE ; Mme Valérie TOMSON ; M. Marc BURY ; M. Mattéo GUALANO ; Mme Isabelle CHOAIN ; M. Jean-Noël VERFAILLIE ; Mme Monique GUILBERT ; Mme Yveline DRUELLE.

Vu le Code du Tourisme, et notamment ses articles L133-1 et suivants ;

Vu la délibération du Conseil Communautaire de Valenciennes Métropole en date du 05 avril 2012, laquelle a décidé de la création d'un office de tourisme constitué sous forme d'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (ÉPIC), doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière ;

Vu les statuts de l'ÉPIC, approuvés par le Comité de Direction du 15 juin 2012 et notamment les articles 1^{er} et 4 ;

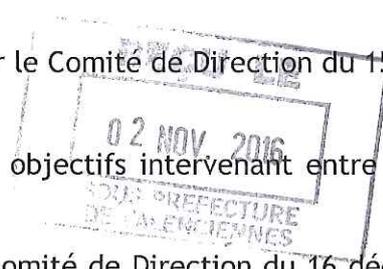
Vu la Convention portant missions et objectifs intervenant entre Valenciennes Métropole et l'Office de Tourisme ;

Vu la délibération n° II/038/2015 du Comité de Direction du 16 décembre 2015, créant le Valenciennes Congrès Business Club;

Valenciennes Tourisme & Congrès s'est doté d'un club intéressé spécifiquement au segment des Rencontres d'Affaires et souhaitant prendre part à la dynamisation de l'activité du territoire dans cette filière.

Une charte qualité définit les engagements réciproques de Valenciennes Tourisme & Congrès et des membres de ce club pour la promotion de la destination Valenciennes et le développement de l'industrie des rencontres et événements professionnels (cf. annexe).

Suite à la dernière réunion du Valenciennes Congrès Business Club en date du 20 septembre 2016, il convient de remettre à jour la charte qualité et d'y intégrer le taux de la commission versé par les différentes catégories de partenaires au Bureau des Congrès comme suit :



Poste concerné	Taux de commissionnement
Location de salle	1% du Chiffre d'affaires Hors taxe
Hébergement	3% du Chiffre d'affaires Hors taxe (hors petit-déjeuner)
Restauration	1% du Chiffre d'affaires Hors taxe (incluant petit-déjeuner)
Transport	3% du Chiffre d'affaires Hors taxe
Activité « Incentive »	3% du Chiffre d'affaires Hors taxe
Prestations de service	3% du Chiffre d'affaires Hors taxe

Sur ces bases, il est proposé au Comité de Direction réuni le 19 octobre 2016 :

- De valider la mise à jour de la « Charte Qualité » du Valenciennes Congrès Business Club et les taux des commissions versées par les partenaires au Bureau des Congrès.

Après en avoir délibéré,

Le Comité de Direction

Par 09 voix pour, 0 voix contre, 0 abstention,

VALIDE :

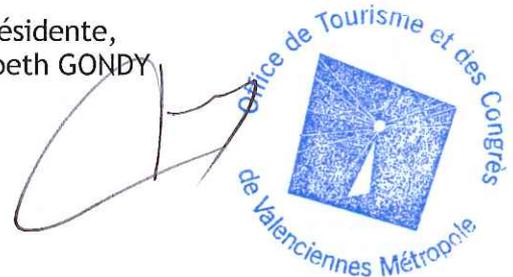
- La mise à jour de la « Charte Qualité » du Valenciennes Congrès Business Club et les taux des commissions versées par les partenaires au Bureau des Congrès.

Ont signé, au registre, les membres présents.

Pour extrait conforme,

Fait à Valenciennes, le 19 octobre 2016

La Présidente,
Élisabeth GONDY





CHARTRE QUALITÉ « VALENCIENNES CONGRÈS BUSINESS CLUB »

La présente charte définit les engagements réciproques de Valenciennes Tourisme & Congrès et de tous les membres du « Valenciennes Congrès Business Club » pour la promotion de la destination Valenciennes et le développement de l'Industrie des Rencontres et Evénements Professionnels en son sein.

Véritable label de territoire, elle oblige chacune des parties à assurer des prestations de qualité concourant à la satisfaction des organisateurs d'événements. Des exigences communes ont été définies selon les branches de métiers.

Chaque signataire s'engage à respecter les exigences stipulées dans la présente charte.

I - ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

I.1 - Engagement contractuel

- Le prestataire doit être couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle et ne s'engage pas dans des pratiques contraires à la législation en vigueur.
- Le prestataire doit être à jour de sa cotisation annuelle au « Club des Partenaires » et de celle relative au « Valenciennes Congrès Business Club ».
- Le prestataire respecte la charte signée et fait le nécessaire en cas de non-conformité.
- Le prestataire tient la charte complète à la disposition du client.
- Le prestataire fournit ses propres échelles tarifaires (tarif minimum et tarif maximum pour chaque prestation) pour l'année en cours et s'engage à respecter les tarifs annoncés et à proposer les tarifs les plus compétitifs possibles. Les informations sur les tarifs appliqués se doivent d'être claires et fiables.
- Le prestataire transmet à Valenciennes Tourisme & Congrès sa charte de qualité spécifique **ainsi que ses conditions générales et particulières de vente** et signale ses éventuelles modifications.
- Le prestataire s'engage à répondre à toute demande de disponibilités sous 24 heures ouvrées à réception de la demande et à communiquer une proposition commerciale adéquate sous 48 heures ouvrées à réception de la demande, **directement à l'organisateur de la manifestation, en tenant rigoureusement informé Valenciennes Tourisme & Congrès du suivi de ses échanges et de ses contractualisations avec l'organisateur.**



- Le prestataire s'engage à respecter tout contrat signé avec un client dont Valenciennes Tourisme & Congrès est à l'origine.
- Si Valenciennes Tourisme & Congrès est à l'origine d'une demande se concrétisant dans l'établissement du partenaire, ce dernier s'engage à verser à Valenciennes Tourisme & Congrès une commission dont les montants sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Poste concerné	Taux de commissionnement
Location de salle	01,00 % du Chiffre d'Affaires Hors-Taxe
Hébergement	03,00 % du Chiffre d'Affaires Hors-Taxe (Hors Petit-Déjeuner)
Restauration	01,00 % du Chiffre d'Affaires Hors-Taxe (Incluant Petit-Déjeuner)
Transport	03,00 % du Chiffre d'Affaires Hors-Taxe
Incentive	03,00 % du Chiffre d'Affaires Hors-Taxe
Prestations de service	03,00 % du Chiffre d'Affaires Hors-Taxe

- Après chaque événement, Valenciennes Tourisme & Congrès fait parvenir à l'ensemble des partenaires ayant pris part à l'organisation et/ou à l'accueil de celui-ci, un « appel à commission » sur lequel le partenaire fait figurer le chiffre d'affaires de l'événement pour son établissement ainsi que la commission due. Cette commission est réglée dans un délai de 30 jours ouvrés après l'envoi du formulaire d' « appel à commission ».

1.2 - Engagement qualité accueil

- Le prestataire est à l'écoute du client pour lui offrir une prestation de qualité.
- Le prestataire s'engage à délivrer des prestations de qualité ainsi qu'un accueil des plus professionnels et des plus chaleureux à ses clients en mobilisant les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation des prestations.
- Le prestataire s'engage dans une démarche de qualité efficace en étroite collaboration avec Valenciennes Tourisme & Congrès et la Chambre de Commerce et d'Industrie du Grand Hainaut en définissant collectivement une grille d'audit objective qui donnera lieu à l'obtention d'un label qualité « Destination Valenciennes ». Ce label témoignera de la totale conformité de l'établissement aux critères de qualité formulés.
- Le prestataire s'engage à agir de manière loyale, constructive et respectueuse avec le Bureau des Congrès et avec l'ensemble des membres du « Valenciennes Congrès Business Club » afin de promouvoir au mieux la destination.
- En cas de réclamation, le prestataire s'engage à répondre dans un délai de 7 jours ouvrés. Il adressera une copie de sa réponse à Valenciennes Tourisme & Congrès ainsi que la suite donnée à cette réclamation.
- Les plaintes ne concernant pas les prestataires sont traitées directement par le service qualité de Valenciennes Tourisme & Congrès.

- Le prestataire s'engage à répondre aux demandes de Valenciennes Tourisme & Congrès quant aux résultats de son activité congrès et séminaires, par l'intermédiaire des outils mis à la disposition par celui-ci, notamment un espace dédié sur le site internet de Valenciennes Tourisme & Congrès. Seul ce dernier aura accès à ces résultats.
- Le prestataire s'engage à fournir à Valenciennes Tourisme & Congrès toutes les informations qu'il demande destinées à assurer la promotion de leur établissement et à signaler tout changement affectant celui-ci.

II - ENGAGEMENT DE VALENCIENNES TOURISME & CONGRÈS

Valenciennes Tourisme & Congrès coordonne l'ensemble des acteurs liés à l'Industrie des Rencontres et des Événements Professionnels afin de développer ce segment d'activité sur l'ensemble du territoire.

- Valenciennes Tourisme & Congrès met en place une organisation commerciale efficace concourant à délivrer à l'intégralité de ses clients une prestation de qualité, conforme à ses attentes et à son budget, dans un respect objectif de ses partenaires.
- Valenciennes Tourisme & Congrès assure la promotion du territoire, sur la base des informations communiquées par ses partenaires et fournit à ces derniers des supports permettant la promotion de la destination dans son ensemble.
- Valenciennes Tourisme & Congrès prend part de manière active et soutenue aux diverses actions des réseaux dont il est membre.
- Valenciennes Tourisme & Congrès s'engage à réunir de manière régulière le Business Club pour réaliser de manière collective une veille d'affaires partagée sur le marché des Rencontres d'affaires, un ciblage des opportunités de projets communes, une définition de stratégies commerciales communes et pour mener une réflexion sur une promotion concertée des atouts de la destination.

III - CONDITIONS D'EXECUTION

- La présente charte prend effet à la date de signature, est conclue pour une durée d'un an et est reconduite annuellement, par tacite reconduction, sous réserve de l'acquiescement de la cotisation annuelle au « Club des Partenaires » et de celle relative au « Valenciennes Congrès Business Club ».
- A tout moment, chacune des parties peut notifier son souhait de se désengager à travers l'envoi d'un courrier avec accusé de réception adressé à la Présidence de Valenciennes Tourisme et Congrès.
- En cas de non respect de ces engagements, Valenciennes Tourisme & Congrès se réserve le droit de mettre fin au partenariat établi dans le cadre de cette charte.

Le membre du « Valenciennes Congrès Business Club »

Fait à :

Le :

Nom du signataire :

Entité représentée :

Fonction :

Signature :

Valenciennes Tourisme & Congrès

Fait à :

Le :

Nom du signataire :

Fonction :

Signature :

