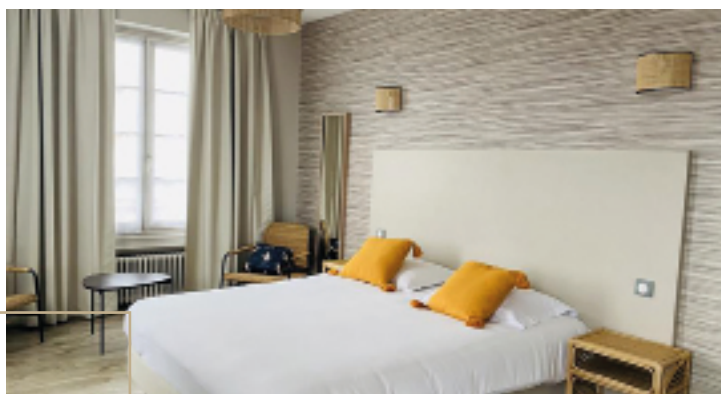
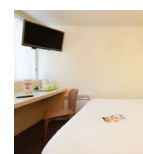
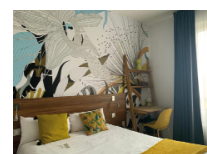
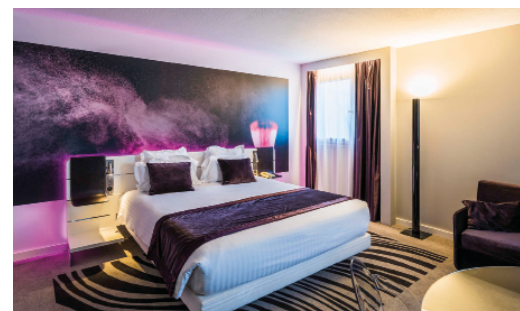
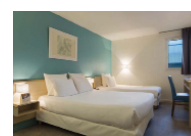


CHARTRE
QUALITÉ
Hébergement
MICE
MEETINGS
INCENTIVES
CONFERENCES
AND EXHIBITIONS
DESTINATION ORLÉANS VAL DE LOIRE



CHARTRE
D'ENGAGEMENTS
HÔTELIÈRE POUR
L'ACCUEIL DES
GRANDS ÉVÉNEMENTS
PROFESSIONNELS
DANS LA DESTINATION
ORLÉANS VAL DE LOIRE



DESTINATION
ORLÉANS
VAL DE LOIRE

TOUTES LES RÉUSSITES COMMENCENT ICI !



LES RÉFÉRENTS HÉBERGEMENT



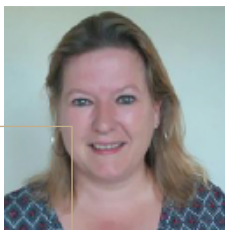
Jérôme VANDENDRIESSCHE

directeur de l'hôtel Mercure
Orléans Centre Bords de Loire

“ Ensemble,
nous serons plus forts ! ”

Yvonne SUERMONDT

directrice de l'hôtel Ibis
Orléans Centre Gare



“ Orléans souhaite devenir un
incontournable du tourisme
d'affaires. Pour ce faire, la charte
qualité va uniformiser les conditions de
vente des hôteliers orléanais, et sera un
outil facilitateur pour les organisateurs
d'événements. ”



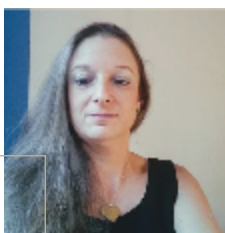
Manon POIRIER

directrice de l'hôtel Campanile
Orléans Sud

“ Il est essentiel de proposer
à notre future clientèle
MICE une offre homogène entre
nos différents établissements
touristiques, afin de faire d'Orléans
une place forte en matière
d'accueil de congrès. Cette charte
reflète le professionnalisme et
l'implication de l'ensemble des
acteurs de la destination. ”

Alexandra MAS

directrice des hôtels Ibis Budget
Orléans Sud CO'Met
et Orléans Nord Saran



“ Nous mettons un point
d'honneur à fournir aux
organisateurs une offre cohérente
et attractive au sein de notre belle
destination. ”



Christine FOURNOT

directrice de l'hôtel Mercure
Orléans Portes de Sologne

“ N'oubliez jamais cette maxime de
Jeff Bezos, PDG d'Amazon :
'Nous considérons nos clients comme
des invités à une fête où nous sommes
les hôtes. C'est notre job d'améliorer leur
expérience un peu plus chaque jour.' ”



CHARTÉ
QUALITÉ
Hébergement
MICE
MÉTROPOLIS
INDUSTRIELLES
COMMERCE
ET SERVICES
DESTINATION ORLÉANS VAL DE LOIRE

SOMMAIRE

P. 3 | PRÉAMBULE

P. 5 | ENGAGEMENTS QUALITÉ
ET TOURISME DURABLE

P. 5 | ENGAGEMENTS DES HÔTELS
EN PHASE DE CANDIDATURE

P. 6 | HARMONISATION
DE L'OFFRE POUR
LES RÉSERVATIONS
DE GROUPES MICE

P. 7 | HARMONISATION DE L'OFFRE
POUR LES RÉSERVATIONS
INDIVIDUELLES

P. 7 | VALIDITÉ DE LA CHARTÉ

P. 8 | SIGNATURES



POURQUOI ADOPTER UNE CHARTE HÔTELIÈRE ?

Orléans mène une politique engagée pour l'accueil de grands événements MICE (*Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions*) dans la destination Orléans Val de Loire et a souhaité se doter d'un équipement majeur pour accroître son attractivité, « CO'Met ».

Depuis 2023, la destination Orléans Val de Loire est désormais en capacité **d'accueillir des événements professionnels attirant plusieurs milliers de personnes sur notre territoire.**

S'appuyant sur le nouvel atout CO'Met, le Bureau des Congrès Orléans Convention, en relation avec les acteurs socio-économiques et les pôles d'excellence orléanais, va à la rencontre des potentiels organisateurs d'événements (lors de salons, workshops, mailings, prospections...) et porte un nombre croissant de candidatures pour accueillir à Orléans des manifestations tournantes – ou ponctuelles – de grande ampleur.

La capacité d'hébergement est l'un des critères majeurs dans la sélection d'une destination pour un événement de type congrès.

L'offre hôtelière de la destination Orléans Val de Loire **s'élève actuellement à près de 3.300 chambres.**

Au cours des derniers mois, les hôteliers de la destination ont fait preuve d'une forte mobilisation pour répondre favorablement aux demandes d'hébergement transmises par le Bureau des Congrès Orléans Convention dans le cadre de candidatures de congrès ou de réponses à un appel d'offres, **nous souhaitons désormais formaliser et faire connaître cet engagement.**

2018

CRÉATION DU
BUREAU DES
CONGRÈS ORLÉANS
CONVENTION

2019-2023

CONSTRUCTION
DE CO'MET
inauguré en
janvier 2023

Orléans Val de Loire Tourisme et son Bureau des Congrès Orléans Convention ont entrepris de **s'engager dans la démarche de label « Destination innovante et durable ».**

Ce nouveau référentiel international, porté par France Congrès et Événements et Bureau Veritas France, s'adresse aux villes et métropoles qui veulent structurer leur action en faveur du tourisme durable, et amplifier les effets de leurs bonnes pratiques en associant, par voie de convention, les acteurs de la chaîne d'accueil et de services (lieux, événements, hôtels).

Il s'agit d'une démarche globale et volontariste, qui résonne au niveau international.

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA CHARTE ?

La présente charte a pour objectifs de :

- Formaliser des normes communes d'allotement attractives pour les grands événements professionnels.
- Fournir au client final **une offre cohérente et consolidée** afin de faciliter l'accès à la destination.

QUELS SONT LES ÉVÉNEMENTS CONCERNÉS ?

Les événements concernés réunissent les conditions suivantes :

- Événements MICE de **plus de 300 nuitées sur 1 nuit au moins**.
- Manifestations tournantes ou événements exceptionnels.
- Demandes survenues au moins 6 à 12 mois avant la date de l'événement.
- Dont la tenue à Orléans est confirmée au plus tard 5 à 11 mois avant l'événement.
- Organisés par une entreprise ou un organisme à but non lucratif, éventuellement avec l'appui d'une agence ou d'un PCO.
- Dossiers suivis ou apportés par Orléans Convention.



L'engagement demandé dans la charte est un engagement « a minima ».

Si la signature de la présente charte constitue un engagement moral fort, il est à noter qu'elle ne peut toutefois conduire à aucune contrainte juridique.

UN ENGAGEMENT MORAL FORT

CHARTRE QUALITÉ HÉBERGEMENT MICE POUR LA DESTINATION ORLÉANS VAL DE LOIRE

ARTICLE 1

ENGAGEMENTS QUALITÉ ET TOURISME DURABLE

Outre les engagements généraux intégrés à l'adhésion partenariale à OVLT dits charte « Qualité Accueil - Partenaires Tourisme durable 2022-2023 ».

1.1 Accueil

- L'hôtelier s'engage à mettre une signalétique à l'image de l'événement au niveau du comptoir d'accueil (visuel transmis aux hôtels par Orléans Convention).
- Il s'engage à pouvoir fournir un plan d'Orléans ou un QR code permettant d'accéder au fichier digital.
- Il s'engage à assurer un accueil de qualité optimale aux participants.

1.2 Développement durable

- Les hôteliers de la destination sont accompagnés par Orléans Val de Loire Tourisme et son Bureau des Congrès Orléans Convention dans l'amélioration de leurs pratiques responsables.
- L'objectif de la destination est l'obtention du label « Destination innovante et durable », porté par France Congrès et Événements, démarche lancée en 2023 et qui fera l'objet d'un accompagnement d'OVLT par le cabinet Green Événements.

ARTICLE 2

ENGAGEMENTS DES HÔTELS EN PHASE DE CANDIDATURE

2.1 Contingents et tarifs

Les réponses aux demandes seront reçues par le Bureau des Congrès dans un délai de 3 jours ouvrés, pour permettre une transmission au client sous 5 jours.

Demande reçue plus de 12 mois avant l'événement	Demande reçue plus de 6 mois avant l'événement
Contingent garanti de 1.000 chambres sur la destination.	Contingent garanti de 350 chambres sur la destination.
Tarifs fermes, ou tranches tarifaires, ou augmentation annuelle maximale précisée par écrit (maximum 5 % par an).	Tarifs fermes.
Offre caduque si la destination n'est pas confirmée dans le 11^e mois précédant l'événement.	Offre caduque si la destination n'est pas confirmée dans le 5^e mois précédant l'événement.
Si la destination est confirmée, options valides jusqu'à 121 jours avant l'événement.	Options valides jusqu'à 121 jours avant l'événement.

ARTICLE 3

HARMONISATION DE L'OFFRE POUR LES RÉSERVATIONS DE GROUPES MICE

3.1 Contingent

- Si la demande a lieu « a minima » **12 mois avant l'événement**, un hôtelier correspondant au cahier des charges de l'organisateur s'engage à proposer 30 % de sa capacité hôtelière.
- Le contingent alloué ne doit pas être utilisé pour un autre client.
- L'hôtelier s'engage à **ne pas effectuer de surbooking** sur le contingent de chambres allouées. Si tel est le cas, il s'engage à reloger dans un hôtel comparable, idéalement à proximité, en prenant en charge les frais de transfert.

3.2 Tarifs

- Ils sont exprimés en **euros TTC**.
- Il y a un **tarif unique** pour les chambres singles et un tarif unique pour les chambres twins et doubles.
- Ils mentionnent si le petit déjeuner est inclus ou non (si c'est non, le tarif est précisé).
- Ils précisent à titre indicatif le montant de la taxe de séjour actuelle.
- À conditions égales, les hôteliers s'engagent à ne pas vendre leurs chambres à un tarif plus bas sur ces dates.

3.3 Commissions intermédiaires

- L'hôtelier pourra être amené à verser une commission à :
 - l'apporteur d'affaires ;
 - l'entité qui aura été officiellement désignée par écrit, et signataire d'un contrat par le commanditaire de l'événement pour gérer l'hébergement.
- La commission sera versée une fois le règlement final perçu, sur la base des chambres occupées, au taux qui aura été préalablement indiqué.
- La commission sera versée sur la base d'une facture en bonne et due forme émanant de l'agence mandatée par le commanditaire de la manifestation.

3.4 Modalités de règlement

- À la signature du contrat, plus de 121 jours avant l'événement, le client doit verser **un acompte de 15 %** du montant de la facture.
- 120 jours avant l'événement, le client doit **un deuxième acompte de 35 %**.
- 45 jours avant l'événement, le client doit **un troisième acompte de 45 %**.
- Le client peut procéder au **règlement du solde** à réception de la facture.

Si les modalités de règlement ci-dessus ne peuvent être appliquées, les conditions particulières de chaque établissement s'appliqueront. Cela devra être précisé dès la phase de candidature.

3.5 Conditions d'annulation de la réservation

Annulation totale	Annulation partielle
121 jours avant la manifestation , la réservation est annulée. Aucune pénalité n'est exigible.	Plus de 121 jours avant la manifestation , 100 % des chambres pourront être annulées sans pénalité.
Moins de 120 jours avant la manifestation , toute somme versée à titre d'arrhes ou restant due sera conservée.	Entre 120 et 60 jours avant la manifestation , 50 % du nombre de chambres par nuit par hôtel peut être annulé sans pénalité. Au-delà de 50 %, toute nuitée annulée sera facturée à hauteur de 50 %.
Moins de 45 jours avant la manifestation , facturation à 100 % des nuits réservées.	Entre 59 et 46 jours avant la manifestation , 10 % du nombre de chambres par nuit par hôtel peut être annulé sans pénalité. Au-delà de 10 %, toute nuitée annulée sera facturée à hauteur de 80 %.
	Moins de 45 jours avant la manifestation , 100 % du montant total des nuitées réservées sera facturé.

ARTICLE 4

HARMONISATION DE L'OFFRE POUR LES RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES

Modalités de réservation

- Pour toute demande effectuée « a minima » 12 mois avant le début de l'événement, l'hôtelier s'engage à mettre à disposition « a minima » 30 % de la capacité d'accueil de son établissement.
- Il se réserve le droit de diminuer les allotements de chambres et de récupérer les chambres non allouées selon les conditions suivantes :
- J – 75 : **de 25 à 30 % de l'allotement.**
- J – 45 : **50 % de l'allotement restant.**
- J – 30 : **reprise des chambres non vendues.**

ARTICLE 5

VALIDITÉ DE LA CHARTE

5.1 La mission « hébergement » d'Orléans Convention

Orléans Convention centralise les propositions des hôteliers pour lesquels la destination Orléans Val de Loire est en phase de candidature ou d'appel d'offres.

Le Bureau des Congrès peut pour cela s'appuyer sur les référents allotements de la destination.

Une fois la destination choisie, deux cas de figure :

Cas 1 : le dossier est repris par l'organisateur ou son agence.

Cas 2 : le suivi du dossier est attribué à Orléans Convention.

Cas 1 : le dossier est repris par l'organisateur ou son agence

La mission « hébergement » s'achève pour Orléans Convention, qui transmet les propositions hôtelières à l'agence qui a été officiellement mandatée par le client et à qui incombe la négociation commerciale.

Orléans Convention peut toutefois, en concertation avec les hôteliers, organiser des visites de repérage.

Cas 2 : le suivi du dossier est attribué à Orléans Convention

Orléans Convention est officiellement mandaté par le client pour poursuivre l'accompagnement : par exemple, création d'une plateforme de réservation, rooming...

Cette mission est assumée par Orléans Convention seul ou en lien avec une agence événementielle locale.

5.2 Durée de validité de la charte

La charte s'applique, pour tous les signataires, **pour une durée de 3 années consécutives** à partir de la date de la signature.

À son terme, un renouvellement pourra être proposé par Orléans Val de Loire Tourisme.

SIGNATURES DES PARTENAIRES QUI S'ENGAGENT AU RESPECT DE LA CHARTÉ

Le jeudi 16 novembre 2023 à Orléans.



Pour Orléans Convention,



Pour Orléans Val de Loire Tourisme,



Pour l'UMIH 45,



Pour la CCI 45,

LES RÉFÉRENTS HÔTELIERS :

Manon Poirier,
directrice de l'hôtel Campanile Orléans Sud

Yvonne Suermondt,
directrice de l'hôtel Ibis Orléans Centre Gare

Alexandra Mas,
directrice des hôtels Ibis Budget Orléans Sud CO'Met
et Ibis Budget Orléans Nord Saran

Christine Fournot,
directrice de l'hôtel Mercure Orléans Portes de Sologne

Jérôme Vandendriessche,
directeur de l'hôtel Mercure Orléans Centre Bords de Loire

HÔTELS SIGNATAIRES :

Best Western Orléans Hôtel d'Arc ★★★★★

Hôtel L'Orée des Chênes ★★★★★

Hôtel Mercure Orléans Centre Bords de Loire ★★★★★

Hôtel Mercure Orléans Portes de Sologne ★★★★★

Hôtel Novotel Orléans Centre Gare ★★★★★

Hôtel Novotel Orléans Saint-Jean-de-Braye ★★★★★

Hôtel Novotel Demeures de Campagne
Chemins de Sologne ★★★★★

Hôtel Les 3 Vallées Orléans ★★★★★

Hôtel Brit Hôtel Orléans Saint-Jean-de-Braye ★★★★★

Hôtel Campanile Orléans Centre Gare ★★★★★

Hôtel Campanile Orléans Sud ★★★★★

Hôtel Comfort Orléans Nord Saran ★★★★★

Hôtel de l'Abeille ★★★★★

Hôtel des Cèdres ★★★★★

Hôtel Escale Oceania Orléans ★★★★★

Hôtel Ibis Orléans Centre Foch ★★★★★

Hôtel Ibis Orléans Centre Gare ★★★★★

Hôtel Marguerite ★★★★★

Hôtel Urban Jungle Orléans ★★★★★

Hôtel Villa Marjane ★★★★★

Résidence Appart'City Orléans ★★★★★

Résidence Séjours et Affaires –
résidence Jeanne d'Arc ★★★★★

Hôtel Ibis Budget Orléans Nord Saran ★★★★★

Hôtel Ibis Budget Orléans Sud CO'Met ★★★★★

Hôtel Jackotel ★★★★★

Hôtel Kyriad Direct Orléans Ouest ★★★★★

Hôtel Kyriad Direct Orléans Nord ★★★★★

Hôtel Première Classe Saran
Auberge de jeunesse d'Orléans

ORLÉANS CONVENTION, BUREAU DES CONGRÈS D'ORLÉANS MÉTROPOLE



ORLÉANS CONVENTION EN 3 MISSIONS :

- **Promouvoir la destination pour l'organisation d'événements professionnels.**
- **Accompagner les organisateurs : attirer et faciliter tout projet événementiel.**
- **Fédérer les prestataires de la destination Orléans Val de Loire.**

Notre Bureau des Congrès vous accompagne dans toutes les étapes de la préparation de votre événement. Partenaire privilégié, nous vous apportons notre soutien dans vos candidatures et vous accueillons lors de prévisites et rendez-vous avec les professionnels de notre territoire.

En amont de votre événement, nous mettons à votre disposition de nombreux outils facilitant votre communication et l'information de vos participants. Vous pourrez également vous appuyer sur notre connaissance des atouts et des charmes de notre destination, qui nous permet de vous proposer des activités incentives et de vous conseiller sur ces petits plus qui contribueront à rendre votre événement pleinement inoubliable !

Un projet d'événement professionnel ?

Contactez-nous sur l'adresse
congres@tourisme-orleans.com

ou téléchargez le *Meeting guide*
de la destination sur le site
convention-orleansmetropole.com.



23 place du Martroi à Orléans
02 38 24 01 69
convention-orleansmetropole.com