

CHARTRE D'ENGAGEMENT

Édition 2026



Contact

Léa HANEL
lea.hanel@ariegepyrenees.com
05.61.02.06.91

Séverine RADURIOT
severine.raduriot@ariegepyrenees.com
05.61.02.30.72

Article 1

Prestations de service proposées par le club Ariège Pyrénées Destination Affaires

La participation au programme d'actions du club Ariège Pyrénées Destination Affaires est proposée aux entreprises et partenaires à jour de leur cotisation au club et de leur adhésion au programme d'actions dédié à la filière.

1.1 PRESTATIONS INCLUSES DANS LA COTISATION

La cotisation permet au professionnel adhérent :

- D'intégrer un réseau de professionnel ariégeois mobilisés en collectif
- De se professionnaliser par des formations
- D'être référencé sur la page internet dédiée de notre site www.ariegepyrenees.com/espace-groupes/les-offres-pour-les-groupes/les-offres-pour-les-seminaires/
- D'être valorisé dans le cadre de campagnes de communication ciblées
- De capter un trafic supplémentaire sur son propre site internet, grâce à l'apport de trafic depuis la page internet et des actions de commercialisation du club
- De capter de nouvelles opportunités et développer son chiffre d'affaires
- D'accéder aux temps forts et aux actions du club (rencontres annuelles et ateliers) et à des ressources exclusives
- D'avoir à disposition des ressources dédiées (évolution, tendances, statistiques..)

1.2 PRESTATIONS DE COMMUNICATION ET DE MARKETING

Un plan de communication dédié à la filière tourisme d'affaires en Ariège est mis en oeuvre chaque année, incluant par exemple : newsletters, communication dédiée sur la page internet du club, insertions print dans les supports spécialisés. Les membres sont sollicités pour disposer des actualités.

1.3 PRESTATIONS DE CONSEILS

Les chargées de missions dédiées à la filière tourisme d'affaires peuvent être sollicitées pour des conseils, tels que de l'aide à la stratégie commerciale, communication, mise en marché et démarches qualité etc. Les chargées de missions s'engagent à réaliser une visite terrain pour chaque adhésion afin de s'assurer de la qualité des prestations fournies par l'adhérent.

1.4 PRESTATIONS PAYANTES

Au delà de la cotisation au club et de l'adhésion au plan d'actions, les membres adhérents qui souhaitent bénéficier d'une opération spéciale (salons, workshops, éductours), en ont la possibilité avec un supplément tarifaire. La participation à l'adhésion au club n'exclut pas la participation financière individuelle de l'adhérent.

Article 2 Engagements réciproques Club tourisme d'affaires / Adhérents

L'admission d'un membre entraîne son adhésion à la charte d'engagement du club Ariège Pyrénées Destination Affaires.

Tout adhérent s'engage à :

- Répondre sous 48h aux demandes de devis des clients
- Proposer des prestations de qualité correspondant aux exigences de la charte qualité
- Verser une contribution financière pour deux ans (modalité de paiement révisable au bout des deux ans)
- Contribuer au rayonnement du club
- Participer aux événements proposés par le club (réunion annuelle, réunions thématiques et échanges de bonnes pratiques, eductours etc.)
- Porter collectivement le positionnement de la destination Ariège en tant que destination du tourisme d'affaires
- Participer aux enquêtes d'observation en partageant les statistiques de son activité
- De son côté, le club s'engage à communiquer aux adhérents les résultats des enquêtes et à ne divulguer aucune information confidentielle

Le club affaires s'engage à :

- Mettre à disposition de ressources exclusives pour les membres (envoi de newsletters, boîte à outils dans l'espace pro du site internet, plan d'actions détaillé, suivi des tendances et évolution du marché via la récolte de statistiques, notes de conjonctures)
- Professionnaliser par un catalogue de formation "Les rendez-vous pros"
- Accroître la visibilité des membres via la remonté des offres sur les sites institutionnels
- Créer des synergies entre professionnels du tourisme d'affaires par des rencontres, des événements, des partages d'expériences et de bonnes pratiques
- Suivre l'évolution et les tendances du marché tourisme d'affaires (récolte de données de l'observatoire)
- Vérifier et maintenir la qualité des prestations des entreprises adhérentes par des visites qualité selon un référentiel établi
- Conseiller et accompagner chaque membre du club dans le développement de son activité affaires.

Article 3

Critères d'adhésion au club affaires

3.1 CONDITIONS GÉNÉRALES D'ADMISSION

Toute entreprise touristique oeuvrant pour la filière tourisme d'affaires en Ariège peut solliciter l'adhésion du club affaires à la condition qu'elle remplisse les critères de qualité et les exigences mentionnés dans la charte de son secteur d'activité.

Pour la première année d'existence du club, l'adhésion est pour deux ans, par siège social d'entreprise. Le montant de la cotisation et les modalités seront réévalués à la suite de ces deux ans. Les dossiers de candidature seront ensuite révisés tous les ans, ainsi que le montant de la cotisation.

3.2 CRITÈRES D'ADHÉSION

Pour tous les collègues, les entreprises devront remplir les conditions suivantes :

- Être adhérent à l'office de tourisme de son territoire
- Pour les hébergements, être à jour du versement de leur taxe de séjour
- La volonté de travailler en réseau et de participer à un collectif de professionnels engagés dans le tourisme d'affaires en Ariège
- Être implanté localement sur la destination Ariège
- S'engager à proposer des prestations de qualité en cohérence avec les chartes qualité du club
- Disposer d'un document commercial spécifique (présentation photos, description des salles, formules séminaires, pratiquer le tarif groupe)
- Disposer d'un site internet et/ou une page dédiée visible dès la page d'accueil avec un document commercial spécifique.

3.2.1 LES HÉBERGEMENTS 2* À 4*

ÉQUIPEMENT :

Etablissement doté d'au moins une salle de réunion fermée avec accès wifi :

- Capacité 20 personnes minimum équipée (vidéoprojecteur, écran, sonorisation, paper board, kits réunions)
- Sanitaire à proximité des salles de réunion
- Vestiaire/ bagagerie dans les salles de réunion ou à proximité
- Possibilité d'assurer une assistance technique
- Mobilier composé de tables et fauteuils en bon état et confortables
- Connexion wifi dans toutes les chambres pour les hébergements
- Restauration sur place ou espace restauration avec traiteur
- Capacité et engagement à répondre à toutes demandes de renseignements ou devis sous 48h

- Pour les grandes capacités : avoir du matériel complémentaire (système de sonorisation, pupitre etc)
- Etre en capacité de proposer un café d'accueil : bouteille d'eau, café de bienvenue en direct ou en sous traitance
- Avoir un parking privé ou public sur site ou à proximité
- Etre en conformité ERP

SITE INTERNET :

- Avoir une rubrique dédiée valorisant les informations techniques (capacité des salles, configurations, prestations proposées, référent)
- Valoriser le club dans sa communication et renvoyer vers le site pro de l'Agence de Développement Touristique Ariège Pyrénées

Les petits + :

- Avoir un espace dédié pour la pause ou l'accueil café
- Proposer des kits réunions

3.2.1 LES GÎTES ET LES CHAMBRES D'HÔTES

HÉBERGEMENT :

- Être classé 2* à 4* ou être labellisé
- Proposer un confort des équipements et de la literie (lit doubles, lits twin ou simples) en bon état et propre
- Proposer une offre tarifée en résidentiel ou semi-résidentiel

SALLE :

- Avoir une salle indépendante (hors salle de restaurant) et disposant des équipements nécessaires à l'accueil de la clientèle affaires : paperboard, écran, sonorisation, connexion wifi fibre ou haut débit
- Avoir des prises électriques en quantité suffisante
- Proposer un point d'eau à disposition et des WC
- Proposer un accès Wi-Fi haut débit (débit minimum de 8 Mb/s, et 200 Mb/s recommandé) et illimité

Les petits + :

- Proposer une restauration sur place ou être partenaire d'un restaurant à proximité piétonne
- - Pratiquer une langue étrangère au minimum l'anglais
- - Avoir un interlocuteur / intervenant / technicien dédié pendant la durée de l'événement
- - Etre engagé dans une démarche environnementale

3.2.2 LES PRESTATAIRES D'ACTIVITÉS

- Capacité et engagement à répondre à toutes demandes de renseignements ou devis sous 48h
- Être en mesure de traiter des demandes pour des groupes d'au moins 20 personnes
- Avoir un site internet valorisant le club dans sa communication
- Avoir un parking privé ou à proximité
- Avoir des sanitaires à proximité du site
- Être respectueux de l'environnement
- Présenter sa responsabilité civile

Pour les prestataires d'activité délocalisables :

- Apporter tous les équipements essentiels à la réalisation de l'activité en quantité suffisante
- Déplacement possible dans tout le département

Les petits + :

- Pratiquer une langue étrangère (anglais minimum)
- Être en capacité de proposer une restauration en direct ou en sous traitance
- Être adhérent à la marque Valeur Parc

3.2.3 LES RESTAURATEURS / TRAITEURS

- Capacité et engagement à répondre à toutes demandes de renseignements ou devis sous 48h
- S'adapter aux régimes alimentaires (les demandes particulières doivent pouvoir être satisfaites)
- Servir les pauses dans la salle ou dans un espace à proximité
- Pratiquer un tarif groupe
- Disposer d'un parking ou en proposer un à proximité
- Proposer le service et équipements (nappage, vaisselles..)
- Travailler avec des produits locaux, au moins pour les vins et les fromages (3 vins régionaux, 3 fromages et jus de fruits à l'échelle de l'Ariège)

Les petits + :

- Être en capacité de servir le buffet chaud
- Originalité des accueils café
- Pour le service : utilisation de produits/matériaux recyclables - proposer des boissons chaudes et froides éthiques et solidaires - être engagé dans une démarche environnementale

3.2.4 LES SALLES

- Capacité et engagement à répondre à toutes demandes de renseignements ou devis sous 48h
- Proposer des équipements en bon état et propres
- Proposer des équipements adaptés (sonorisation, vidéo projecteur, connexion wifi, kits de réunions)
- Mettre à disposition des participants des bouteilles d'eau et des verres
- Avoir des sanitaires à disposition et un point d'eau
- Avoir des prises électriques et des rallonges en quantité suffisante

Les petits + :

- Être en mesure de proposer un service restauration
- Disposer d'un office pour le traiteur

3.2.5 LES TRANSPORTEURS

- Ponctualité et respect des délais
- S'engagent à fournir des informations proactives en cas de retard prévisible
- Respect total de la réglementation sociale en vigueur (temps de conduite, repos, etc.).
- Etre en possession de toutes les certifications, licences et assurances obligatoires (ex : CMR, assurance responsabilité civile).

Les petits + :

- Engagement mesurable dans la réduction de l'empreinte carbone (suivi des émissions CO₂)
- Encouragement à l'utilisation de véhicules à faibles émissions lorsque cela est possible
- Promotion de la diversité, de l'équité et de la sécurité au travail.

3.2.6 LES AGENCES (réceptives, événementielles, DMC, incentive)

- Etre titulaire d'une licence d'agent de voyages, d'une habilitation ou immatriculation
- L'agence réceptive s'engage à fournir un service personnalisé, réactif et bienveillant
- L'agence s'engage à proposer une représentation fidèle, exacte et complète des descriptions des prestations
- L'agence sélectionne rigoureusement ses prestataires (hôtels, guides, espace avec restaurateurs, transporteurs) sur des critères de qualité, de fiabilité et de sécurité
- L'agence s'engage à proposer une assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7 doit être assurée pendant toute la durée du séjour pour gérer tout imprévu
- Capacité et engagement à répondre à toute demande de devis ou d'information sous 48h
- Les devis doivent être clairs, détaillés (inclusions/exclusions explicites) et transmis sous un format professionnel
- L'agence s'engage à respecter la confidentialité des tarifs et conditions négociés avec le club
- Elle s'engage à informer immédiatement le club de tout problème sérieux affectant un client et à travailler pour trouver une solution rapide et satisfaisante

Les petits + :

- L'agence propose un processus de suivi de satisfaction.
- L'agence s'engage dans une démarche d'amélioration continue de ses services basés sur les retours clients et les recommandations du club.

3.3 MONTANT DE L'ADHESION

La première cotisation sera effective pour deux années civiles, à partir du jour de réception du paiement et signature de la charte d'engagement.

A la suite de ces deux ans, le montant de la cotisation sera révisé et voté par les membres fondateurs du club. Il fera l'objet ensuite d'une révision annuelle.

Une facture correspondant aux frais d'adhésion sera adressée à l'adhérent.

L'adhésion au club prend effet au jour de sa signature et arrive à échéance au 31 décembre de la deuxième année civile.

A échéance, et dans le cas d'une reconduction, elle fait l'objet d'un renouvellement tacite, sous réserve du respect des conditions d'adhésion mentionnées ci dessus.

3.4 PROCÉDURE, ADHÉSION ET RENOUVELLEMENT

L'entreprise devra remplir une demande d'adhésion via le formulaire en ligne sur le site internet www.pro-ariegepyrenees.com ou contacter directement les chargées de mission du club.

Un premier échange téléphonique ou une visio est réalisée avec la chargée de mission du club. Cette prise de contact est nécessaire afin d'échanger sur les objectifs de la structure, les objectifs du club et les attentes du candidat.

L'adhérent reçoit le dossier de candidature à remplir ainsi que la charte qualité de son collègue. Le club organise une visite sur site afin de s'assurer de la qualité des prestations soient en cohérence avec les exigences de la charte de son collègue.

L'adhérent renvoie la charte d'engagement signée ainsi que le paiement. Le candidat reçoit la réponse par mail. A noter qu'en cas de rachat, d'absorption ou de vente, le contrat d'adhésion est transféré au nouveau propriétaire.

Article 4

Perte de la qualité d'un membre

4.1 LA DÉMISSION D'UN MEMBRE

L'adhérent est libre à tout moment de renoncer à son adhésion.

Si l'adhérent ne souhaite pas renouveler sa participation, il doit formuler sa demande par écrit.

Toute demande de résiliation doit parvenir par mail à l'adresse suivante : **lea.hanel@ariegepyrenees.com** au moins **2 mois avant la date d'échéance** du contrat.

Toute année commencée est dû. Aucun remboursement n'est dû au prorata du désengagement. La résiliation de l'adhésion prendra alors effet au 1er janvier de l'année suivante. En cas de non-exécution d'un des engagements de la structure adhérente tels que définis, le club Ariège Pyrénées Destination Affaires pourra décider de rompre l'adhésion les liant à cette structure adhérente.

A compter du prononcé de la démission, la structure adhérente sera privée de :

- Participer aux actions et opérations organisées par le club
- De figurer en tant que membres dans tous supports de communication, d'utiliser les supports de communication mis à disposition.

4.2 LA RADIATION D'UN MEMBRE

L'Agence de Développement Touristique Ariège Pyrénées se réserve le droit de radier un membre si les exigences de la charte ne sont pas remplies :

- Si des problèmes de qualité des prestations proposées sont évoqués
- Si le membre ne s'est pas acquitté de sa cotisation pour l'année en cours
- Si le membre ne respecte plus les critères d'adhésion tels qu'énoncés à l'article 3.2 de ce règlement.

La charte d'engagement est à renvoyer avec le bulletin d'adhésion par email à **lea.hanel@ariepyrenees.com** ou **severine.raduriot@ariegepyrenees.com**. Veuillez signer le document précédé de la mention "Bon pour accord"

Fait à :

Date :

Signature :