

# CHARTRE D'ENGAGEMENTS HÔTELIÈRE POUR L'ACCUEIL DES GRANDS ÉVÉNEMENTS PROFESSIONNELS À BORDEAUX



X



## CONTEXTE

---

A travers l'axe 3 de sa feuille de route 2022-2026 pour faire de Bordeaux une destination reconnue de tourisme responsable, la destination s'engage à développer les rencontres professionnelles et les grands événements à impact positif pour le territoire. La première action initiée est de structurer un accueil de qualité et durable. La « Charte d'engagements hôtelière pour l'accueil des grands événements professionnels à Bordeaux » s'intègre pleinement dans ce dispositif global qui comprend déjà la mise en place d'avantages pour des événements ciblés comme la gratuité des transports en commun pour les participants ou le pavoisement dans la ville.

L'Office de Tourisme et des Congrès Bordeaux Métropole (OTCBM) à travers son Convention Bureau (BCB) ont mis sur pied ce dispositif pour attirer les événements professionnels de grande ampleur -congrès, salons, conventions- et faciliter l'organisation de ces manifestations sur la destination. Cette stratégie globale et concertée a conduit à l'élaboration d'une charte d'engagements hôtelière, signée par le Club Hôtelier Bordeaux Métropole (CHBM) et l'OTCBM représentant plus de 100 hôtels et résidences hôtelières toutes catégories confondues soit plus de 7 500 chambres.

## PREAMBULE

---

La Charte hôtelière concerne exclusivement les événements professionnels dits « tournants » de plus de 500 nuitées sur une nuit au moins, impliquant des réservations sur plusieurs établissements hôteliers et organisés par :

- des organisations à but non lucratif (sociétés savantes, fédérations, associations professionnelles...)
- des entreprises du secteur privé.

La Charte s'applique aux événements pour lesquels le Bordeaux Convention Bureau doit, plusieurs années auparavant, poser la candidature de la ville de Bordeaux, afin d'obtenir la manifestation.

Elle pourra être proposée aux organismes mandatés pour l'organisation d'un événement (agences, PCO), les conditions ci-dessous étant, pour les signataires de la Charte, des conditions « à minima ».



## PREAMBULE

---

La Charte traduit l'engagement moral de ses signataires : le non-respect des engagements souscrits ne pouvant donner lieu à une quelconque sanction contractuelle ou légale.

Les engagements de la Charte sont applicables hors événements exceptionnels : sommets internationaux (réunion de Chefs d'Etat par exemple), événements sportifs et culturels.

### **Les objectifs de la Charte sont de :**

- Formaliser une politique de place attractive pour les grands événements professionnels (congrès, salons, conventions)
- Fournir au client final une offre cohérente et consolidée afin de lui faciliter l'accès à la destination
- Garantir un portefeuille de manifestations à long terme sur la destination



## **ARTICLE 1. QUALITE D'ACCUEIL** **« À LA BORDELAISE »**

### **ARTICLE 1.1 ENGAGEMENT QUALITE**

---

L'Hôtelier s'engage à fournir une traduction du contrat en anglais à destination de tout commanditaire non francophone.

L'Hôtelier s'engage à informer par écrit des projets de travaux de rénovation entre la signature du contrat et le dit événement, et prioritairement ceux susceptibles d'entraîner des désagréments pour les clients de l'Hôtel.

En cas de changement de propriétaire ou de marque, l'Hôtelier s'engage à transmettre au repreneur l'ensemble de ses obligations contractuelles afin que les termes du contrat soient respectés dans la mesure du possible.

### **ARTICLE 1.2 ENGAGEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE**

---

L'Hôtelier s'engage dans une démarche de développement durable à travers la mise en place de mesures relevant d'un label, d'une certification ou d'une charte de bonnes pratiques interne, comme :

- Programme de réduction du plastique à usage unique (sacs en plastique, bouteilles d'eau, etc.)
- Programme de recyclage des déchets et lutte contre le gaspillage
- Valorisation des circuits courts, des produits locaux
- Insertion des personnes handicapées, parité H/F, égalité des chances, non-discrimination

L'Hôtel est adapté pour recevoir tous les types de public ou est capable d'orienter vers un hôtel adapté (même catégorie, même prix, même quartier).

Les hébergeurs sont accompagnés par Bordeaux Métropole dans l'amélioration de leurs pratiques responsables et notamment au travers d'une charte d'engagements pour un hébergement touristique éco-responsable.

## **ARTICLE 1.3 ENGAGEMENT ACCUEIL**

---

L'Hôtelier s'engage à mettre en place une signalétique à l'image du congrès (message d'accueil, affichage sur le « desk »), selon le cahier des charges dûment fourni par le commanditaire ou l'agence. Le Bordeaux Convention Bureau pourra remettre aux hôtels le visuel à imprimer pour chaque événement concerné.

L'Hôtelier s'engage à assurer le meilleur accueil aux participants et à s'assurer de leur pleine jouissance des infrastructures qui leur sont dédiées, et dans les meilleures conditions (exemple : Connexion wifi gratuite et disponible dans l'ensemble de l'hôtel).

L'Hôtelier remet au client une lettre de bienvenue pour les chambres 3,4 et 5 étoiles.

L'Hôtelier assurera l'affichage des moyens de transports dans le lobby pour accéder à l'événement.

D'une façon générale l'Hôtelier veillera, dans la mesure du possible, à mettre en place un service et des prestations de qualité pouvant inclure à titre d'exemple :

- Rooming-list préparée et clés prêtes afin de favoriser la fluidité un easy-check-in
- Early Check-In et Late Check-Out
- Service de bagagerie
- Remise d'un plan de Bordeaux
- Accueil avec eau à disposition
- Mise en avant des produits locaux lors des différents services de restauration (PDJ, Bar, etc...).

## **ARTICLE 2. ENGAGEMENT DES HOTELS AU MOMENT DE LA CANDIDATURE**

---

Lorsque Bordeaux candidate pour accueillir un événement et que le BCB formule une demande de disponibilités aux signataires de la charte a minima 18 mois avant les dates pressenties de l'événement, les hôteliers adhérents à l'OTCBM et au CHBM s'engagent à :



---

**Disponibilités :**

- Garantir une mise à disposition de contingents correspondant à 40% de la capacité d'accueil hôtelière totale des établissements adhérents soit 3 000 chambres.
- Etant entendu que c'est un engagement de destination et pas une mise à disposition spécifique sur chaque hôtel.

**Tarifs :**

- Communiquer des tarifs prévisionnels fermes ou à défaut des tranches tarifaires
- Si besoin, préciser une augmentation en pourcentage annuelle tarifaire maximale (ex : augmentation maximum de 5% par an) et ce, dans une limite de 3 ans, à reconfirmer par tranche de 3 ans.
- A ne pas pratiquer des tarifs inférieurs à ceux communiqués lors de la candidature au moment de la mise en vente des chambres.

Etant entendu que si l'événement n'est toujours pas confirmé à Bordeaux dans le 14ème mois qui le précède, les engagements cités ci-dessus sont caducs.

### **ARTICLE 3. ENGAGEMENT DES HOTELS QUAND LA DESTINATION BORDEAUX EST CONFIRMEE**

#### **ARTICLE 3.1 FORCE MAJEURE**

---

Applicable aux hôteliers ne disposant pas de cette clause dans leur contrat.

Les parties prenantes ne peuvent en aucun cas être tenues responsables pour la partie hôtelière, d'aucune responsabilité vis-à-vis d'un participant ou d'un client pour toute perte ou dommage sur des effets privés, dans le cas où le retard ou l'accident est la conséquence d'événement dépassant les limites de son contrôle/ indépendant de la volonté de l'Hôtelier, incluant ainsi (non exhaustivement) : les activités terroristes (menaces ou réelles) ou risque sérieux d'activité terroriste (définis selon les critères exclusifs de l'Hôtelier, que cela soit à proximité de l'Hôtelier, sur le territoire national ou international, et affectant directement l'Hôtelier; la malveillance ou la négligence d'un participant, d'un client ou d'une personne extérieure,

---

une guerre ou une menace de guerre; des actions civiles ou politiques ; des perturbations, émeutes, désastres naturels, incendies, épidémies, mauvaises conditions météorologiques, activité militaire, action gouvernementale ou répressive, guerre industrielle, panne électrique ou mécanique, coupure ou interruption de services externalisés, et tout événement similaire échappant au contrôle de la partie non prenante.

## **ARTICLE 3.2 HARMONISATION DE L'OFFRE POUR LES RESERVATIONS DE GROUPES :**

### **ARTICLE 3.2.1 ENGAGEMENTS**

---

Les hôteliers signataires s'engagent dans l'intérêt des clients, commanditaires des événements, à respecter a minima les termes ci-dessous, relatifs au mode de tarification, aux conditions spécifiques de ventes, à la procédure de gestion des contingents ainsi qu'aux engagements qualité :

- Contribuer à la mise à disposition de 40% de la capacité d'accueil totale des établissements adhérents. Exemple : 40% de la capacité d'accueil de l'établissement si ce dernier compte moins de 100 chambres et 50% pour plus de 100 chambres. Soit un total d'environ 3 000 chambres.

- Proposer des tarifs identiques pour les chambres doubles et les chambres simples et à maintenir un tarif identique pour chaque nuit de l'événement quelle que soit la durée du séjour.

- Les tarifs proposés doivent être par chambre et par nuit, présentés TTC et mentionner s'ils incluent ou non le petit-déjeuner. Dans ce dernier cas, le tarif TTC du petit-déjeuner devra être précisé.

- La taxe de séjour doit être clairement mentionnée.

- Pour les réservations pré et post congrès sur un weekend, le meilleur tarif disponible sera appliqué à conditions égales.

- Fournir des tarifs fermes et définitifs lorsque la demande de tarif a lieu moins de 12 mois avant la date de la manifestation. Si la demande a lieu plus de 12 mois avant la date de manifestation, l'hôtelier s'engage à ne pas pratiquer (ex : augmentation maximum de 5% par an) et ce, dans une limite de 3 ans, à reconfirmer par tranche de 3 ans.



---

- Proposition de surclassement, accueil personnalisé

L'Hôtelier s'engage à respecter toute clause de confidentialité souhaitée par le commanditaire sur le nom de sa manifestation. Celle-ci peut rester anonyme par respect de la procédure client.

Dès lors qu'une agence, qu'un housing bureau ou PCO est mandaté officiellement par le client et/ou commanditaire de l'événement, l'Hôtelier prendra, dans la mesure du possible, les dispositions pour réserver la priorité des réservations de chambres pour les groupes. Il pourra également lui renvoyer toutes les demandes de réservations reçues en direct et émanant d'autres entreprises mais liées au dit congrès.

Le contingent une fois déterminé, l'Hôtelier s'engage à l'attribuer suivant la procédure et les modalités définies par écrit par le commanditaire afin de respecter le canal officiel de gestion de ce contingent (collaboration avec l'agence officiellement mandatée, etc.).

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, l'Hôtelier s'engage à reloger le participant dans un hôtel comparable, situé si possible à proximité, et à prendre en charge les transferts inhérents.

L'Hôtelier versera la commission à l'entité qui aura été officiellement désignée par écrit et signataire d'un contrat par le commanditaire de l'événement pour la gestion de 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.



## ARTICLE 3.2.2 MODALITÉS DE RÈGLEMENT

---

- A la signature du contrat (plus de 121 jours avant la date de la manifestation), le client doit verser un 1er acompte de 15% du montant de la facture
- 120 jours avant la date de la manifestation, le client doit verser un 2nd acompte de 35% du montant de la facture
- 45 jours avant la manifestation, le client doit verser un 3ème acompte de 45% du montant de la facture
- Le client peut procéder au règlement du solde de la facture 30 jours après la manifestation

Si les modalités de règlement ci-dessus ne peuvent être suivies, les conditions particulières de chaque établissement seront appliquées.

Les réservations devront être réalisées avec une garantie bancaire ou un chèque d'acompte.

## ARTICLE 3.2.3 CONDITIONS D'ANNULATION DE LA RÉSERVATION

---

### Annulation totale

Lorsque le congrès est annulé en intégralité à Bordeaux, 121 jours avant la manifestation, la réservation est annulée. Aucune pénalité ne sera exigible.

Lorsque le congrès est annulé moins de 120 jours avant l'événement, toute somme versée à titre d'arrhe ou restant dû sera conservée.

Lorsque le congrès est annulé moins de 45 jours avant l'événement, facturation à 100% de la totalité des nuitées réservées

En cas de départ anticipé ou de no-show, facturation à 100% de la totalité des nuitées réservées

### Annulation partielle

Lorsque le congrès est annulé plus de 121 jours avant la date de la manifestation, 100% des chambres pourront être annulées sans pénalité.



---

Lorsque le congrès est annulé entre 120 jours et 60 jours avant la manifestation, 50% du nombre de chambres par nuit et par hôtel peut être annulé sans pénalité. Au-delà de 50%, toute nuitée annulée sera facturée à hauteur de 50% de son tarif initial.

Lorsque le congrès est annulé 59 à 46 jours avant la manifestation, 10% du nombre de chambres par nuit et par hôtel peut être annulé sans pénalité. Au-delà de ces 10%, toute nuitée annulée sera facturée à hauteur de 80% de son tarif initial.

Lorsque le congrès est annulé moins de 45 jours avant la manifestation, 100% du montant total des nuitées réservées sera facturé.

## **ARTICLE 3.3 HARMONISATION DE L'OFFRE POUR LES RESERVATIONS INDIVIDUELLES**

### **ARTICLE 3.3.1 MISE À DISPOSITION**

---

L'Hôtelier s'engage à mettre à disposition 30% de la capacité d'accueil de l'établissement.

L'Hôtelier se réserve le droit de diminuer les allotements de chambres et de récupérer les chambres non allouées selon les conditions suivantes :

-75 jours avant la manifestation : 25% à 30% de l'allotement en fonction du nombre de chambres non vendues

-45 jours avant la manifestation : 50% de l'allotement restant

-30 jours avant la manifestation : reprise des chambres non vendues par l'hôtel

### **ARTICLE 3.3.2 TARIFS PRÉFÉRENTIELS**

---

Si la réservation intervient 6 mois ou plus avant la date prévue de l'événement, les hôteliers partenaires identifiés par le BCB s'engagent à appliquer un tarif réduit de 10 à 15% par rapport au tarif affiché sur la période.



### **ARTICLE 3.3.3 MODALITÉS DE RÉSERVATION**

---

Les réservations devront être réalisées avec une garantie bancaire ou un chèque d'acompte

Acomptes lors de la réservation :

- 1 nuitée d'acompte sera versée pour tout séjour de 1 à 2 nuitées
- 2 nuitées d'acomptes seront versées pour tout séjour de 3 à 5 nuitées

En cas d'early check out (départ anticipé), le client se verra dans l'obligation de payer la totalité du séjour initialement réservé. Selon les dispositions légales, cette information doit être mentionnée sur tous les supports de réservation (formulaires papier, site Internet avec validation obligatoire de la mention) et sur le desk lors du check in. Pour ce faire, le client individuel devra signer un formulaire d'acceptation de débit sur sa carte, selon ces clauses.

### **ARTICLE 4. CONDITIONS EXCEPTIONNELLES POUR LES CLIENTS FLEXIBLES**

---

Si l'organisateur accepte de déplacer son événement à une date choisie en concertation avec les Hôteliers et le site du congrès et sous réserve de disponibilités du site événementiel principal, les Hôteliers s'engagent à appliquer une réduction de 5% à 30% sur le tarif public affiché (hors promotion).

### **ARTICLE 5. VALIDITE DE LA CHARTE**

---

La présente Charte s'applique pour tous les signataires pour une durée de trois années consécutives à partir de la date de signature.

A compter de la signature de cette charte, le Bordeaux Convention Bureau sera en mesure de centraliser les propositions des Hôteliers pour les dossiers sur lesquels Bordeaux est en phase de candidature.



---

Il s'appuiera sur le réseau d'interlocuteurs identifiés au sein de chaque groupe hôtelier signataire. Cette mission s'achève une fois la destination choisie, le Bordeaux Convention Bureau transmet alors les propositions hôtelières à l'agence qui a été officiellement mandatée par le client et à qui incombe la négociation commerciale.

Le Convention Bureau peut, en concertation avec les hôteliers, organiser des visites de repérage.

## **ARTICLE 6. DUREE DE LA CHARTE**

---

L'engagement du signataire est valable pour la durée de la présente Charte qui entrera en vigueur à compter de la date de signature.

Sa durée initiale sera de trois ans, renouvelable par tacite reconduction par période d'un an.

## **ARTICLE 7. RESILIATION PAR UNE PARTIE AUX ENGAGEMENTS SOUSCRITS**

---

À tout moment, le signataire peut mettre fin à la présente Charte, en adressant au Bordeaux Convention Bureau, avec un préavis d'un mois, une lettre de résiliation de celle-ci, sans qu'aucun motif n'ait besoin d'être invoqué.

Toutefois, tout signataire ayant dûment notifié son intention de résilier ses engagements demeurera tenu au respect de ceux-ci pour l'intégralité des réservations effectuées avant la date de ladite notification.



## **ARTICLE 8. SIGNATURE DE LA CHARTE ENTRE LES PARTIES PRENANTES**

---

La signature de la charte acte les engagements pris en matière de politique de place par les hôteliers représentés par le Club Hôtelier Bordeaux Métropole et l'Office du Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole. Ces parties prenantes feront la promotion la plus large de la charte.

**Fait à Bordeaux,  
le 28 mars 2022.**

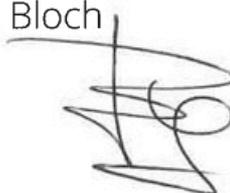
**Pour le Club Hôtelier  
Bordeaux Métropole**

Le Président,  
Jean-Philippe Burgeat



**Pour l'Office de Tourisme  
et des Congrès  
Bordeaux Métropole**

La Présidente,  
Brigitte Bloch



# CHARTRE DE RECOMMANDATION POUR LA STABILITE DES PRIX LORS DES EVENEMENTS A BORDEAUX

*Ajoutée le 18 décembre 2023*

---

En reconnaissance de l'importance des tarifs équitables et de la satisfaction client dans la belle ville de Bordeaux, les directeurs d'hôtel sont ici informés et fortement incités à maintenir des prix de chambre raisonnables lors des grands événements. Cette initiative découle du constat que certains hôtels et destinations ont perdu l'accueil de grands événements en raison de pratiques tarifaires excessives. Nous croyons en la création d'une expérience positive pour nos clients et reconnaissons l'impact des tarifs stables pour un accueil optimal dans notre métropole.

### 1. Attractivité pour de Futurs Événements :

Nous comprenons que la cohérence tarifaire favorise notre attractivité en tant que destination pour les grands événements. En maintenant des prix stables, nous contribuons à renforcer la réputation de Bordeaux en tant que lieu accueillant et abordable, encourageant ainsi la venue de futurs événements dans notre magnifique ville.

### 2. Modération des Augmentations :

Le CHBM recommande de limiter les augmentations de prix à des niveaux raisonnables pendant les grands événements à Bordeaux en évitant l'effet d'opportunité permise par les grands évènements.

### 3. Transparence des Tarifs :

Le CHBM recommande de maintenir une transparence totale dans nos politiques tarifaires à Bordeaux, en évitant toute manipulation des prix pendant les périodes d'événements exceptionnels.

### 4. Allotements pour les Organismes :

Le CHBM recommande de participer activement à la réussite des grands événements bordelais en proposant d'importants volumes d'allotements aux organisateurs de ces événements. En facilitant l'accès à un nombre significatif de chambres, nous renforçons notre engagement envers le succès de chaque événement.

### 5. Engagement envers la Qualité de Service :

Nous reconnaissons que la satisfaction client est notre priorité à Bordeaux, et Le CHBM recommande de maintenir un niveau élevé de service, voire même de l'augmenter lors des périodes d'affluence.

### 6. Collaboration avec les Autorités Locales :

Nous collaborerons activement avec les autorités locales à Bordeaux pour contribuer à la gestion efficace des grands événements, en veillant à ce que nos politiques tarifaires soient alignées sur les directives communautaires.

J'accuse bonne réception et bonne lecture de ces recommandations affirmant notre engagement envers des pratiques tarifaires équitables dans la magnifique ville de Bordeaux.

Date: \_\_\_\_\_

Signature du Directeur: \_\_\_\_\_

