

## LE CENTRE DE CONGRÈS S'ENGAGE DANS LA CHARTE QUALITE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE DE France CONGRÈS

N°	ENGAGEMENT
	<b>ACCOMPAGNER LE CLIENT POUR UN EVENEMENT REUSSI</b>
<b>1</b>	Répondre <b>sous 1 jour</b> à une demande de date
<b>2</b>	Fournir <b>un mémento</b> sur le site d'accueil et la destination = dossier de candidature
<b>3</b>	Fournir <b>une information spécifique sur les bonnes pratiques et actions menées en faveur de la préservation de l'environnement</b> sur le site d'accueil et la
<b>4</b>	Proposer <b>une liste de traiteurs référencés</b> dont 1/3 proposent des produits locaux, bio ou issus du commerce équitable
<b>5</b>	Adresser <b>un devis conforme</b> aux demandes du client en termes de contenu et de délai
<b>6</b>	<b>Accompagner l'organisateur de</b> la définition de ses besoins et attentes à la réalisation de son évènement en lui facilitant l'organisation de son séjour
<b>7</b>	Fournir <b>un devis détaillé</b> , accompagné d'une documentation technique
<b>8</b>	<b>Assurer et maintenir en permanence la compétence</b> requise pour le personnel par la formation
<b>9</b>	Assurer un <b>briefing</b> avant la manifestation avec l'organisateur
<b>10</b>	<b>Garantir la maîtrise technique de sécurisation</b> de la manifestation et la maintenance des bâtiments
<b>11</b>	<b>Informers systématiquement</b> le client sur le coût des prestations supplémentaires, et <b>facturer selon les engagements contractuels</b> réciproques
<b>12</b>	<b>Assurer un débriefing</b> avec le client après la manifestation ou sous 3 jours ouvrables par téléphone
<b>13</b>	<b>Mesurer la satisfaction client</b> en post-évènement
<b>14</b>	Répondre aux réclamations des clients <b>sous 5 jours</b>
<b>15</b>	Référencer et <b>évaluer les partenaires et prestataires</b> selon la qualité du suivi de leurs engagements conventionnels et la satisfaction client
	<b>COMMUNIQUER ET SENSIBILISER SUR L'ECO-RESPONSABILITE</b>
<b>16</b>	<b>Former le personnel</b> au développement durable
<b>17</b>	Sensibilisez-vous les <b>intervenants</b> (organisateur, fournisseurs, prestataires) <b>et participants sur les bonnes pratiques et moyens à disposition</b> sur le site d'accueil pour préserver l'environnement?
<b>18</b>	<b>Afficher la Charte Qualité &amp; Développement Durable France Congrès</b> pour communiquer sur les engagements suivis
<b>19</b>	<b>Encourager l'usage des modes de déplacement doux</b> (co-voiturage, transport en commun) via les différents supports de communication (Internet, mail)
<b>20</b>	<b>Développer la proposition de services éco-responsables</b> aux clients notamment sur la restauration et les objets promotionnels
<b>21</b>	<b>Réaliser et diffuser en ligne le bilan annuel</b> des actions engagées en faveur du développement durable
	<b>AGIR EN FAVEUR DE LA PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT</b>
<b>22</b>	<b>Réduire les consommations énergétiques</b> dans tous les domaines de l'établissement
<b>23</b>	<b>Réduire les consommations des ressources naturelles</b> et notamment le papier et l'eau
<b>24</b>	<b>Développer le tri sélectif et la valorisation des déchets</b>
<b>25</b>	<b>Proposer au client l'utilisation d'outils de mesure et de suivi des consommations d'énergie, des ressources liées à son évènement</b> (ex: Bilan

Pour tous renseignements complémentaires :

Centre de Congrès St Etienne : 04 77 47 78 00 / [accueil@congres-saint-etienne.com](mailto:accueil@congres-saint-etienne.com)