



Charte Qualité & Développement Durable

Charte développée en 2010 par France Congrès et Evénements pour ses membres, évolutive et certifiable par tiers. Destinée à tous les sites d'accueil de manifestations et d'événements professionnels, sa particularité est de combiner la qualité de services au développement durable des destinations. Les 25 engagements de la charte portent sur les 3 piliers indissociables du développement durable (économique, social-sociétal, environnemental). Ils sont répertoriés selon **3 GRANDS PRINCIPES** :

1 Accompagner le client pour un événement réussi

- 01 - Répondre sous 1 jour à une demande sur la disponibilité de dates.
- 02 - Fournir un mémento sur le site d'accueil et la destination.
- 03 - Fournir une information spécifique sur les bonnes pratiques et actions menées en faveur de la préservation de l'environnement sur le site d'accueil et la destination.
- 04 - Présenter une liste de traiteurs référencés dont 1/3 sont en mesure de proposer des produits locaux, biologiques ou issus du commerce équitable.
- 05 - Adresser un devis conforme aux demandes du client en termes de contenu et de délai.
- 06 - Accompagner l'organisateur de la définition de ses besoins et attentes à la réalisation de son événement en lui facilitant l'organisation de son séjour.
- 07 - Fournir un devis détaillé, accompagné d'une documentation technique.
- 08 - Assurer la compétence requise pour le personnel par la formation.
- 09 - Assurer un briefing avant la manifestation avec l'organisateur.
- 10 - Garantir la maîtrise technique de sécurisation de la manifestation et la maintenance des bâtiments.
- 11 - Informer systématiquement le client sur le coût des prestations supplémentaires, et facturer selon les engagements contractuels réciproques.
- 12 - Assurer un débriefing avec le client après la manifestation ou sous 3 jours ouvrés par téléphone.
- 13 - Mesurer la satisfaction client en post-événement.
- 14 - Répondre aux réclamations des clients sous 5 jours.
- 15 - Référencer et évaluer les prestataires selon la qualité du suivi de leurs engagements conventionnels et la satisfaction client.

2 Communiquer et sensibiliser sur l'éco-responsabilité

- 16 - Former le personnel au développement durable.
- 17 - Sensibiliser les intervenants (organisateur, fournisseurs, prestataires...) et les participants sur les bonnes pratiques et les moyens mis à disposition sur le site d'accueil pour préserver l'environnement.
- 18 - Afficher la Charte Qualité & Développement Durable France Congrès pour communiquer sur les engagements suivis.
- 19 - Encourager l'usage des modes de déplacement doux via les différents supports de communication (Internet, mail).
- 20 - Développer la proposition de services éco-responsables aux clients notamment sur la restauration et les objets promotionnels.
- 21 - Réaliser et diffuser en ligne le bilan annuel des actions engagées en faveur du développement durable.

3 Agir en faveur de la préservation de l'environnement

- 22 - Réduire les consommations énergétiques dans tous les domaines de l'établissement.
- 23 - Réduire les consommations de matières premières/ressources naturelles et notamment le papier et l'eau.
- 24 - Développer le tri sélectif et la valorisation des déchets.
- 25 - Proposer au client l'utilisation d'outils de mesure et de suivi des consommations d'énergie, et des ressources liées à son événement (exemple : Bilan Cabone)