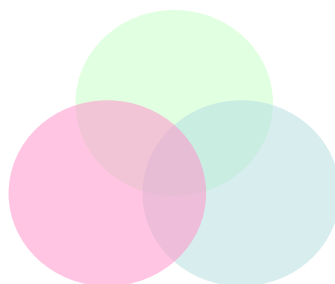


CHARTRE QUALITE & DEVELOPPEMENT DURABLE

France Congrès

Agir en faveur de la préservation
de l'environnement

Communiquer et sensibiliser
sur l'éco-responsabilité



Accompagner le client
pour un évènement réussi

ACCOMPAGNER LE CLIENT POUR UN EVENEMENT REUSSI

N°	ENGAGEMENT
01	Répondre sous 1 jour à une demande sur la disponibilité de dates
02	Fournir un memento 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 évènement 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	Informers 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-évènement
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

CHARTRE QUALITE & DEVELOPPEMENT DURABLE

France congrès

COMMUNIQUER ET SENSIBILISER SUR L'ECO-RESPONSABILITE

N°	ENGAGEMENT
16	Former le personnel au développement durable
17	Sensibiliser les intervenants (organisateur, fournisseurs, prestataires, etc) et les participants sur les bonnes pratiques et 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

AGIR EN FAVEUR DE LA PRESERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

N°	ENGAGEMENT
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 évènement (ex: Bilan Carbone)