
CHARTE QUALITE & DEVELOPPEMENT DURABLE

France Congrès



La Charte s'adresse à tous les sites d'accueil de manifestations des Villes membres de France Congrès désirant intégrer la qualité et le développement durable dans leur fonctionnement.

Pour un établissement d'accueil responsable au cœur d'un territoire.

Cahier des charges de labellisation

SOMMAIRE

	Pages
1- Objectifs de la Charte	3
2- Conditions de labellisation	3
3- Droits et devoirs des parties	4
4- Utilisation d'un langage commun	4
5- Engagements de la Charte	5
6- Pourquoi s'engager dans la Charte ?	7
7- Options de certification et/ou labellisation	10
Annexe : Preuves de conformité	11

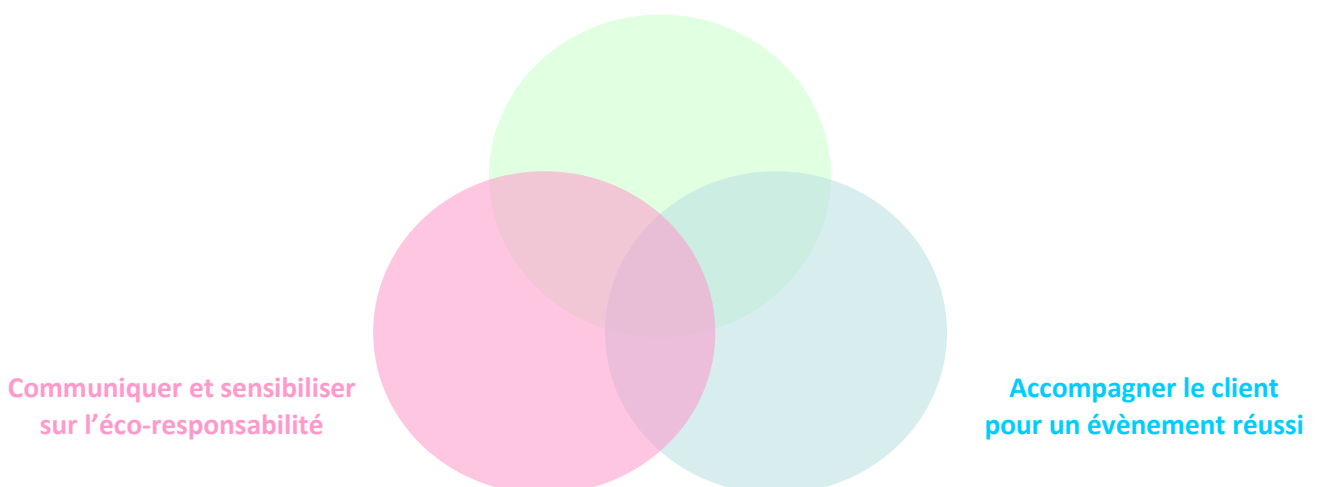
1- Objectifs de la Charte

- **Formaliser et afficher l'engagement en matière de responsabilité sociétale** que prennent les Villes de Congrès en faveur de la qualité de services et du développement durable.
- **Obtenir une labellisation de la marque France Congrès représentant les valeurs d'excellence** au service du client telles que la qualité du savoir-faire, l'engagement, l'adaptation.
- **Rendre accessible et fédérer le plus grand nombre autour d'engagements communs évolutifs sur le développement durable.**
- **Mettre en place une véritable stratégie de développement continue** vers une reconnaissance internationale (tremplin vers les référentiels internationaux type ISO)
- **Avoir un outil de mesure simple, objectif et concret** pour évaluer la qualité de services et le développement durable.

2- Conditions de labellisation

Pour obtenir une attestation de conformité « Charte Qualité & développement Durable – France Congrès », la Ville de Congrès (sites d'accueil) doit remplir les **25 engagements** dans l'ensemble des **3 grands thèmes** suivants :

Agir en faveur de la préservation
de l'environnement



L'application de la charte Qualité & développement Durable est auditée par un organisme de certification externe, et sous réserve de résultat satisfaisant à cet audit, une attestation de conformité est attribuée à l'établissement d'accueil de manifestations. Un cycle de **2 ans** est défini par France Congrès pour faire évoluer la Charte.

3- Droits et devoirs des parties

Par la Charte, **le responsable de l'établissement d'accueil de manifestations** s'engage à :

- Intégrer les différentes notions de qualité de services et de développement durable au sein de l'organisation de la manifestation et mettre en œuvre les actions qui s'y rattachent.

Dès labellisation, **le responsable de l'établissement d'accueil de manifestation** peut :

- Communiquer sur l'obtention de l'attestation de conformité et sur les actions mises en place ;
- Utiliser la marque de la Charte sur les outils de communication.


Par la Charte, **France Congrès** s'engage à :

- Promouvoir de façon permanente l'engagement individuel et collectif des Villes membres labellisées ;
- Garantir le suivi de la qualité de la marque « Charte Qualité & développement Durable France Congrès » ;
- Faciliter la mutualisation et la mise en valeur des bonnes pratiques, en les regroupant sur l'Intranet dans les documents partagés accessibles aux seuls membres.

En contrepartie **France Congrès** peut :

- Contrôler l'effectivité des engagements pris par le responsable de l'établissement d'accueil via un organisme externe ;
- Retirer la marque pour tout manquement aux engagements pris ;
- Communiquer sur les Villes de congrès qui ont obtenu l'attestation de conformité « Charte Qualité & développement Durable France Congrès ».

4- Utilisation d'un langage commun

<p>Développement durable</p> 	<p>Le concept du développement durable repose sur 3 piliers indissociables : l'équité sociale, la préservation de l'environnement et l'efficacité économique.</p> <p>Selon le rapport de Brundtland en 1987, « <i>le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs</i> ».</p>
<p>Eco-responsabilité</p>	<p>C'est une approche globale de prise en compte des enjeux du développement durable : avoir une responsabilité environnementale (agir en faveur de la préservation de l'environnement) ; avoir une responsabilité sociale-sociétale (contribuer à l'équité sociale-sociétale) ; avoir une responsabilité économique (permettre la pérennité de l'activité)</p>

CHARTRE QUALITE & DEVELOPPEMENT DURABLE

France Congrès

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)

6- Pourquoi s'engager dans la Charte Qualité & développement Durable ?

Ses atouts sur le plan commercial :

- **Pour les atouts marketing** : être leader sur le marché et répondre à une attente forte du client ;
- **Pour une reconnaissance nationale** : avoir la première labellisation en France sur la qualité de services conjuguée au développement durable dans l'organisation d'un évènement ;
- **Pour une visibilité internationale** : attirer les médias sur les innovations en faveur du développement durable, les récompenses et autres prix décernés pour les actions en faveur du développement durable ;
- **Pour une image responsable** : formaliser, valoriser, communiquer la démarche engagée sur la responsabilité sociétale et environnementale des Villes de congrès
- **Pour une position de premier plan** dans la promotion de la destination ;
- **Pour la participation au développement économique de la destination.**

Ses atouts sur le plan technique :

- **Pour une légitimité sur la qualité et le développement durable** par la multiplication des échanges et des partenariats ;
- **Pour une réduction des impacts** environnementaux, sociétaux à toutes les étapes de l'organisation de la manifestation ;
- **Pour la création de valeurs et l'apport de solutions concrètes d'amélioration** par l'application du principe de progressivité ;
- **Pour l'attraction de nouvelles compétences** par notamment la désignation d'un responsable de la qualité et du développement durable pour répondre aux attentes des parties intéressées ;
- **Pour la réduction des charges, coûts d'exploitation et l'optimisation des achats** par une modification des comportements de chacun ;
- **Pour la motivation des équipes internes** au travers des défis et des nouveaux objectifs et la fédération des compétences sur des projets communs ;
- **Pour l'anticipation des risques** notamment réglementaires, économiques.

Ses atouts avec un couplage ISO 9001 :

Présentation de l'ISO 9001 : **approche « management »**

Niveau d'application	International
Référentiel	Norme de système de management
Dernière version en vigueur	2008
Définition	Exigences pour le système de management de la QUALITE afin d'assurer et d'augmenter la satisfaction client
Portée	S'applique à toute activité et tout organisme du secteur privé ou public
Principes (8)	Principe 1: Orientation client Principe 2: Leadership Principe 3: Implication du personnel Principe 4: Approche processus Principe 5: Management par approche système Principe 6: Amélioration continue Principe 7: Approche factuelle pour la prise de décision Principe 8: Relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs
Atouts pour les centres de congrès	Avoir une reconnaissance internationale Être en conformité avec les exigences de satisfaction clients Avoir un système de management maîtrisé et + efficace = donne un cadre, une structure Acquérir un environnement de travail serein pour le personnel = amélioration des performances Initier un schéma de progressivité Gagner une image exemplaire face à la concurrence Gagner de nouveaux marchés



- Reconnaissances nationale et internationale immédiates ;
- Bénéfice économique (moins coûteux que de le faire séparément) ;
- Gain en efficacité et en rapidité car impulsion dynamique dans le management et le changement ;
- Impact fort de son engagement dans la qualité de services et le développement durable auprès de la clientèle.

Ses atouts avec un couplage ISO 14001 :

Présentation de l'ISO 14001 : **approche « site »**

Niveau d'application	International
Référentiel	Norme de système de management
Dernière version en vigueur	2004
Définition	Exigences génériques pour un système de management ENVIRONNEMENTAL afin d'identifier et de maîtriser l'impact environnemental de ses activités, produits ou services
Portée	S'applique à toute entreprise et organisme de toute taille et de tout type d'activité soucieux de l'impact environnemental de ses activités
Principes	Définir un Programme de Management Environnemental (objectifs, cibles, actions, évaluations, amélioration)
Atouts pour les centres de congrès	<p>Donner à la direction l'assurance de maîtriser ses activités</p> <p>Appuyer la direction dans sa communication sur sa politique et plan d'actions en faveur de la préservation de l'environnement</p> <p>Donner aux parties prenantes externes (clients, collectivités, organismes réglementaires) une confiance sur les questions environnementales: gagner une image exemplaire</p> <p>Donner au personnel l'assurance qu'il travaille dans une organisation responsable vis-à-vis de l'environnement</p> <p>Faire des économies : réduire les coûts de production, de consommation</p>
Remarques	Traite uniquement le volet environnemental du développement durable Nécessite une analyse environnementale poussée du site



- Reconnaissances nationale et internationale immédiates ;
- Bénéfice économique (moins coûteux que de le faire séparément) ;
- Gain en efficacité et en rapidité car impulsion dynamique dans le management et le changement de comportement vis-à-vis de la préservation de l'environnement ;
- Impact fort de son engagement dans le développement durable avec un point d'honneur sur la partie environnementale auprès de la clientèle.

7- Options de certification et/ou labellisation

France Congrès propose 5 options de certification et/ou labellisation :

Option 1 : une attestation de conformité sur la Charte Qualité & développement Durable France Congrès sur 2 ans correspondant à la durée de validité de la Charte avant évolution.

Option 2 : une attestation de conformité sur la Charte couplée à l'ISO 9001 sur 2 ans correspondant à la durée de validité de la Charte avant évolution.

Option 3 : une attestation de conformité sur la Charte Qualité et développement Durable France Congrès sur 2 ans + une certification ISO 9001 sur 3 ans (comprenant les 2 audits de suivi).

Option 4 : une attestation de conformité sur la Charte couplée à l'ISO 14001 sur 2 ans correspondant à la durée de validité de la Charte avant évolution.

Option 5 : une attestation de conformité sur la Charte Qualité et développement Durable France Congrès sur 2 ans + une certification ISO 14001 sur 3 ans (avec les 2 audits de suivi).

Pour tout complément d'information, vous pouvez contacter :


Katy Guégan, chargée de mission Qualité & développement Durable à France Congrès


Tel : 01.42.65.10.18

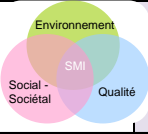
Fax : 01.42.65.10.02

Email : katy.guegan@france-congres.org

Annexe : Preuves de conformité

n°ENGAGEMENT	Intitulé des engagements de la Charte	PREUVES ATTENDUES LORS DE L'AUDIT DE LABELLISATION
 QUALITE : Accompagner le client pour un évènement réussi		
Charte (E1)	Répondre sous 1 jour à une demande sur la disponibilité de dates	Dates demande/ réponse (par mail) - Le site d'accueil répond sous 1 jour ouvré à une demande de disponibilité de dates, Si le site d'accueil utilise un logiciel de réservation des espaces: précisez le niveau d'options. Dans tous les cas, la réponse est communiquée au client de préférence par courriel,
Charte (E2)	Fournir un mémento sur le site d'accueil et la destination	Date envoi + Mémento - Avec une réponse sur les disponibilités (engagement n°1), le site d'accueil adresse systématiquement et de préférence par mail, un cahier d'offres des prestations assurées par le site d'accueil (espaces, traiteurs référencés (engagement n°4) et proposées et disponibles sur la destination (hôtels, transports, activités) ainsi que des informations inhérentes à l'environnement touristique et économique.
Charte (E3)	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	Date envoi : Dans le Mémento ou à part, informer sur les principales actions menées localement par le site d'accueil et plus largement sur la destination. Destiné à sensibiliser l'organisateur, il présente un caractère incitatif, notamment en matière de déplacements dans la ville (plan d'accès + plan parking, mode de transport à disposition et modalités d'utilisation, personnes à contacter). Il est à joindre au devis (engagement n°5)
Charte (E4)	Présenter une liste de traiteurs référencés dont 1/3 sont en mesure de proposer des produits locaux, biologiques ou issus du commerce équitable	Date envoi liste traiteurs référencés incluse dans le Mémento ou à part - Les traiteurs sont référencés comme les autres prestataires sauf dans les sites d'accueil qui ont un contrat de concession avec une société extérieure. Cette liste précise au client les coordonnées, les spécialités, la capacité maximum (nombre de couverts) de chaque traiteur et indique leur aptitude à proposer des produits locaux, biologiques ou issus du commerce équitable. Dans le cas d'une concession, les clients sont systématiquement informés de l'existence de ce type de contrat lors de la préparation de la manifestation.
Charte (E5)	Adresser un devis conforme aux demandes du client en termes de contenu et de délai	Date envoi devis et contenu (par mail) : Si pas de prestations externes demandées : le devis est adressé dans un délai de 2 jours ouvrés maximum à compter de la demande du client; Si demande de prestations externes : le devis est adressé dans un délai maximum de 7 jours ouvrés. Dans tous les cas, le client est informé du délai de réception. Le devis lui est adressé de préférence par mail, en français ou en anglais selon sa demande,
Charte (E6)	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	Désigner un interlocuteur privilégié pour le client (appelé 'chargé d'évènement'). Il est présenté au client préalablement à la manifestation. Il est chargé d'assurer une bonne coordination entre les différents intervenants compétents internes ou externes et l'organisateur, dans le cadre des prestations contractuelles. Le chargé d'évènement est présent sur la manifestation à des horaires définis avec le client et est joignable à tout moment par tout moyen fourni au client (talkie walkie, portable, bip....) et est doté d'un pouvoir de décision. Il est capable, à tout moment, de prendre en considération un problème et en rechercher une solution.
Charte (E7)	Fournir un devis détaillé , accompagné d'une documentation technique	Date envoi devis détaillé + dossier technique - Toute demande supplémentaire par rapport au devis initial fait l'objet d'un devis complémentaire. Le devis définitif précise les prestations comprises et non comprises. En particulier, il est mentionné en clair toutes les prestations obligatoires (exemples : sécurité, nettoyage...) non demandées par le client mais qui seront facturées par le site d'accueil - Un dossier technique général est adressé systématiquement avec le devis. Il peut être intégré dans le Mémento. Ce dossier comporte des informations sur les espaces, les capacités disponibles, les possibilités de sonorisation et d'enregistrement. Si besoin, un dossier technique détaillé lui est remis lors du briefing (plans côtés des locaux, plan d'accès au site, caractéristiques techniques des locaux, précisant les aménagements standards, caractéristiques techniques des matériels.)
Charte (E9)	Assurer un briefing avant la manifestation avec l'organisateur	Date de briefing - En début de manifestation, l'organisateur est accueilli par le chargé d'évènement. Il réalise un dernier point avec l'organisateur pour valider la programmation et la mise à disposition des moyens définis en amont. Les horaires d'occupation des espaces par le client et de présence du personnel du site d'accueil sont systématiquement précisés et la liste des interlocuteurs sur son évènement lui est remise. Cette liste mentionne le nom des interlocuteurs potentiels, leur fonction, leurs coordonnées téléphoniques, leur fax, et éventuellement leurs e-mails.

n°ENGAGEMENT	Intitulé des engagements de la Charte	PREUVES ATTENDUES LORS DE L'AUDIT DE LABELLISATION
Charte (E11)	Informier systématiquement le client sur le coût des prestations supplémentaires, et facturer selon les engagements contractuels réciproques	 <p>Le contrat, l'avenant ou le devis complémentaire fait mention du coût des prestations supplémentaires - Au cours de la manifestation, le client est informé, à chacune de ses demandes, du coût supplémentaire par rapport au contrat initial. Le récapitulatif de ces prestations complémentaires est remis au client pour vérification et signature. - Les prestations facturées correspondent au contrat initial auxquelles s'ajoutent les avenants éventuels, ainsi que les prestations complémentaires demandées par le client en cours de manifestation (récapitulatifs validés par ses soins).</p>
Charte (E12)	Assurer un débriefing avec le client après la manifestation ou sous 3 jours ouvrés par téléphone	Date réponse au questionnaire de débriefing - Sauf indisponibilité du client, un débriefing entre le chargé d'événement et/ou le commercial et l'organisateur est assuré à la fin de la manifestation. A défaut le débriefing est assuré par téléphone dans les 3 jours ouvrés qui suivent la manifestation.
Charte (E13)	Mesurer la satisfaction client en post-événement	Date réponse et signature questionnaire satisfaction - Un questionnaire de satisfaction reprenant l'ensemble des engagements est adressé à l'organisateur avec ou après la facture. Lorsque le questionnaire n'est pas retourné sous 8 jours ouvrés, l'organisateur est relancé par téléphone ou mail. Une synthèse des résultats des questionnaires de satisfaction et son analyse correspondante sont effectuées au moins 2 fois par an.
Charte (E14)	Répondre aux réclamations des clients sous 5 jours	Dates réclamation / réponse - Dès réception d'une réclamation, elle est traitée et une réponse est apportée au client sous 5 jours ouvrés au plus tard.
Charte (E15)	Référencer et évaluer les prestataires selon la qualité du suivi de leurs engagements conventionnels et la satisfaction client	Référencement des prestataires externes - Le site d'accueil référence des prestataires pour les activités qu'il n'assume pas. L'évaluation annuelle de la qualité des prestataires résulte d'une appréciation (Note interne) des équipes du site d'accueil (respects des engagements contractuels, réunions de débriefing, exploitation des réclamations) et des appréciations (Note client) des organisateurs qui les ont précédemment utilisées (questionnaires satisfaction). Les prestataires peuvent être déréférencés. La liste de référencement des prestataires peut comporter la date d'entrée dans le référencement, le respect des engagements du contrat, la réactivité, les certifications qualité validées, la prise en compte de la dimension environnementale, la satisfaction client, etc)
SOCIAL - SOCIÉTAL : Communiquer, sensibiliser à l'éco-responsabilité, former, sécuriser		
Charte (E8)	Assurer la compétence requise pour le personnel par la formation	Plan de formation annuel - La compétence requise pour chaque type de fonction est définie. Elle est ensuite régulièrement évaluée et mise à jour pour assurer le bon fonctionnement des équipements prévus contractuellement. Le site d'accueil peut avoir recours à des prestataires techniques extérieurs référencés (engagement n°15)
Charte (E10)	Garantir la maîtrise technique de sécurisation de la manifestation et la maintenance des bâtiments	Plan de maintenance - agréments - Apporter des garanties en matière de savoir-faire et de compétence technique dans les domaines de la sécurisation de la manifestation et de maintenance: présentation de l'agrément ERP, des qualifications du personnel et du registre des contrôles de maintenance
Charte (E16)	Former le personnel au développement durable	Attestation de formations et/ou de sensibilisation des salariés sur le développement durable (signature fiche de présence) + supports
Charte (E17)	Sensibiliser les intervenants (organisateur, fournisseurs, prestataires, etc) et les participants sur les bonnes pratiques et les moyens mis à disposition sur le site d'accueil pour préserver l'environnement	Date fourniture guide de bonnes pratiques aux organisateurs, fournisseurs, prestataires, (via mail). Ce guide reste accessible (version papier ou en affichage permanent) à l'accueil du site d'accueil pour informer les participants sur ces bonnes pratiques. Un affichage peut être fait à l'entrée du site " <i>logo</i> .s'engage en <i>année</i> dans le développement durable" en précisant que " pour tout complément d'information sur les moyens à disposition, se renseigner à l'accueil"
Charte (E18)	Afficher la Charte Qualité & développement Durable France Congrès pour communiquer sur les engagements suivis	Affichage parties communes, (à l'accueil et site Internet dès obtention de l'attestation de conformité)
Charte (E19)	Encourager l'usage des modes de déplacement doux via les différents supports de communication (Internet, mail)	Supports de communication, bandeau dans mails, le site Internet , etc. incitant l'usage des modes de déplacement doux locaux (exemples: transports en commun, co-voiturage, véhicule électrique, etc)

n°ENGAGEMENT	Intitulé des engagements de la Charte	PREUVES ATTENDUES LORS DE L'AUDIT DE LABELLISATION
 ENVIRONNEMENT : Agir en faveur de la préservation de l'environnement		
Charte (E22)	Réduire les consommations énergétiques dans tous les domaines de l'établissement	Plan de réduction des consommations énergétiques : suivi des consommations + moyens mis en œuvre (exemples: sensibilisation aux bonnes pratiques, utilisation des énergies renouvelables, installation de détecteur de présence, ampoules basses consommations, isolation des bâtiments...)
Charte (E23)	Réduire les consommations de matières premières / ressources naturelles et notamment le papier et l'eau	Plan de réduction des consommations des ressources naturelles eau, papier notamment : suivi des consommations + moyens mis en œuvre (exemples: sensibilisation aux bonnes pratiques, installation de mitigeur sur les robinets, de double chasse, récupération des eaux de pluies...)
Charte (E24)	Développer le tri sélectif et la valorisation des déchets	Procédure « gestion des déchets » : recenser chaque déchet produit par le site d'accueil et suivre la filière de recyclage à partir des points de tri et de collecte sur le site (plan du site avec points de collecte / type de déchet). Assurer le suivi de la quantité des déchets recyclés et proposer des actions de réduction et de valorisation des déchets produits
Charte (E25)	Proposer au client l'utilisation d' outils de mesure et de suivi des consommations d'énergie, et des ressources liées à son évènement (exemple: Bilan Carbone)	Liste prestataires proposant des outils de mesure pour évaluer l'empreinte environnementale de l'évènement avec actions de progression. A joindre au devis dans le cadre de la sensibilisation à l'évènement eco-responsable