

LE SCARABÉE S'ENGAGE DANS LA CHARTE QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE DE France CONGRÈS

N°	ENGAGEMENT
	ACCOMPAGNER LE CLIENT POUR UN EVENEMENT REUSSI
1	Répondre sous 1 jour à une demande de date
2	Fournir un mémento sur le site d'accueil et la destination = dossier de candidature
3	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
4	Proposer une liste de traiteurs référencés dont 1/3 proposent des produits locaux, bio ou issus du commerce équitable
5	Adresser un devis conforme aux demandes du client en termes de contenu et de délai
6	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
7	Fournir un devis détaillé , accompagné d'une documentation technique
8	Assurer et maintenir en permanence la compétence requise pour le personnel par la formation
9	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 ouvrables par téléphone
13	Mesurer la satisfaction client en post-évènement
14	Répondre aux réclamations des clients sous 5 jours
15	Référencer et évaluer les partenaires et prestataires selon la qualité du suivi de leurs engagements conventionnels et la satisfaction client
	COMMUNIQUER ET SENSIBILISER SUR L'ECO-RESPONSABILITE
16	Former le personnel au développement durable
17	Sensibilisez-vous les intervenants (organisateur, fournisseurs, prestataires) et participants sur les bonnes pratiques et moyens 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 (co-voiturage, transport en commun) 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
22	Réduire les consommations énergétiques dans tous les domaines de l'établissement
23	Réduire les consommations des 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, des ressources liées à son évènement (Bilan Carbone, ADERE)