



Chartes d'engagements

Clients - Collaborateurs - Prestataires / Collectivités

★ Le 29/08/2008
Ensemble, signons pour l'excellence de demain.

*Nathalie Durand-Deshayes
Présidente de Ouest Congrès.*



Ensemble pour

QUALITÉ
FIDÉLITÉ
PARTAGE
PERFORMANCE

FORMATION
PÉRENNITÉ
PROFESSIONNELLE
OBJECTIVITÉ
INFORMATION
DÉVELOPPEMENT
TRANSPARENCE

Engagements *Clients*

Nos 250 collaborateurs, commerciaux, techniciens et administratifs s'engagent à : la pertinence, la performance et la qualité du service rendu aux clients, tout mettre en œuvre pour une relation de confiance durable.

Engagements *Collaborateurs*

Nos 9 comités de direction s'engagent à intensifier et faire vivre leur collaboration interrégionale, par la mise en œuvre d'actions de formation, d'information et de partage... afin d'orienter notre performance collective vers l'excellence et la satisfaction durable de nos clients.

Engagements *Prestataires*

Nos 9 entreprises s'engagent à mener une politique de référencement de nos intervenants dans une logique d'objectivité, de qualité et de pérennité afin de garantir la satisfaction de nos clients et de renforcer la pertinence de notre offre face à la concurrence.

Engagements *Collectivités*

En intensifiant notre collaboration interrégionale, nous dotons nos trois régions d'une ambition commune dans la filière des rencontres professionnelles. En renforçant le rayonnement de nos pôles d'excellence et de nos territoires, en intégrant les démarches régionales et en s'ouvrant davantage sur le monde, nos 9 entreprises s'engagent à développer l'économie de l'Ouest.

- ★ ENGAGEMENT PERTINENCE
Écouter vos priorités et objectifs.
Vous conseiller dans le respect de vos contraintes.
Intégrer votre culture d'entreprise.
- ★ ENGAGEMENT PERFORMANCE
Vous faire bénéficier de nos expertises communes.
Vous accompagner tout au long de votre projet grâce à un interlocuteur unique.
Être votre ambassadeur privilégié auprès des acteurs locaux de nos destinations.
- ★ ENGAGEMENT QUALITÉ
Mettre la qualité au cœur de nos préoccupations.
- ★ ENGAGEMENT CONFIANCE
Rédiger une offre contractuelle, claire et précise.
Garantir la sécurité et la confidentialité de vos manifestations.
Faire ensemble le bilan.
- ★ ENGAGEMENT FIDÉLITÉ
Reconnaître les clients Ouest Congrès.

- ★ ENGAGEMENT FORMATION
Favoriser la formation collective entre nos équipements.
- ★ ENGAGEMENT INFORMATION
Favoriser la diffusion des informations du marché (offre - demande - acteurs - réglementation...)
- ★ ENGAGEMENT PARTAGE
Impulser l'émergence d'idées innovantes.
Favoriser le partage d'expériences entre les collaborateurs.
- ★ ENGAGEMENT PERFORMANCE
Favoriser la contribution individuelle au développement de Ouest Congrès.
Normaliser les « bonnes pratiques » de nos métiers.
Mettre en place des objectifs de performance collective.
- ★ ENGAGEMENT QUALITÉ
Mettre la qualité au cœur de nos métiers.

- ★ ENGAGEMENT OBJECTIVITÉ
Sélectionner nos prestataires sur la base de critères professionnels.
Formaliser des relations contractuelles claires.
- ★ ENGAGEMENT QUALITÉ
Favoriser le partage d'informations.
Impliquer nos prestataires dans nos démarches Qualité et Sécurité.
Exclure les prestataires qui ne respectent pas nos cahiers des charges.
- ★ ENGAGEMENT PÉRENNITÉ
Travailler dans une logique partenariale.
Faire un bilan régulier de collaboration.
Valoriser nos prestataires auprès de l'ensemble des destinations Ouest Congrès.

- ★ ENGAGEMENT PROFESSIONNALISATION
Conforter la filière des rencontres professionnelles et lui donner de l'ambition.
Être acteurs des démarches qualité (locales et nationales).
- ★ ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT
Contribuer à l'attractivité de nos régions au plan national et européen.
Participer au dynamisme économique, social... et durable de nos régions.
Soutenir nos filières d'excellence.
Être acteurs des schémas touristiques et de développement économique territorial.
- ★ ENGAGEMENT DE TRANSPARENCE
Élaborer une charte d'objectifs et ses outils de mesure.
Rendre compte de nos résultats.